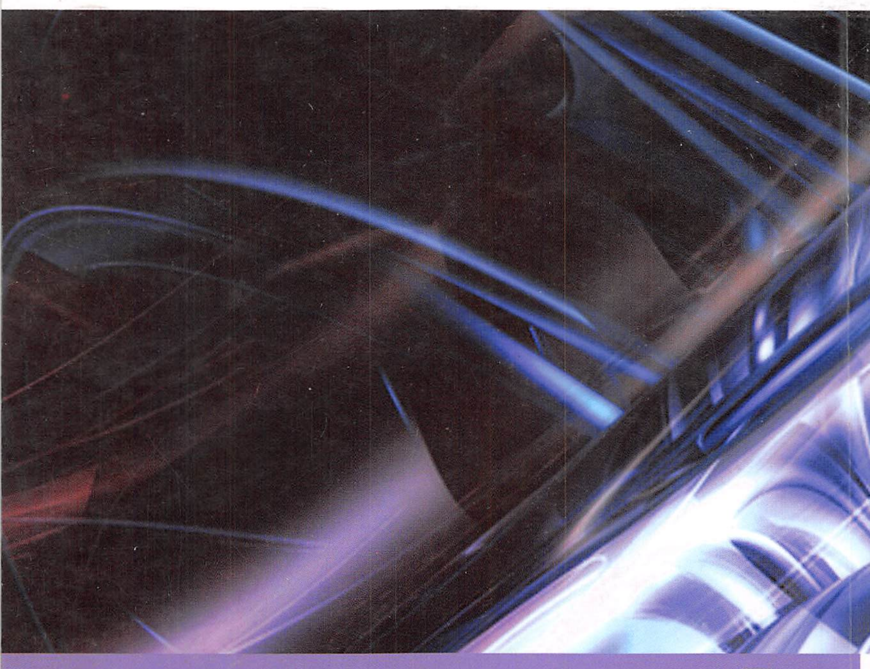
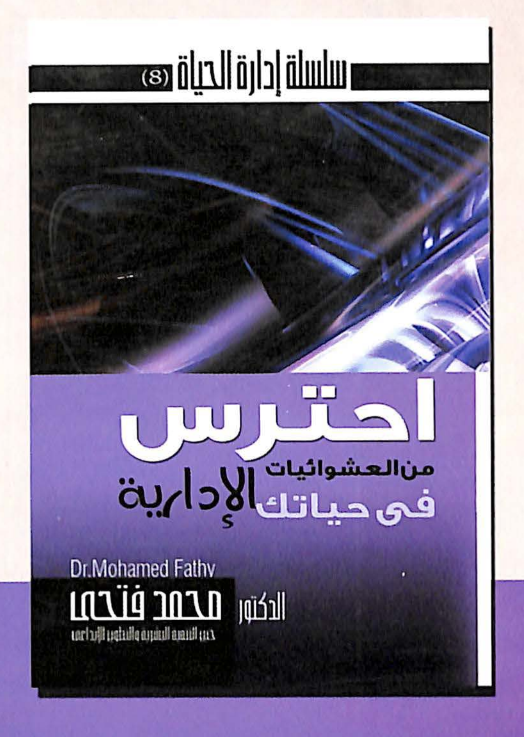
سلسلة إدارة الحياة (8)



احترس
من العشوائيات الإدارية في حياتك

Dr.Mohamed Fathy

الدكتور
محمد فتحي
خبير التنمية البشرية والتطوير الإبداعي





18 شارع مطر - احمد حلمي - شبرا مصر - تليفون 0101068135
newandalus hotmail.com

سلسلة إدارة الحياة
(٨)

احترس من العشوائيات في حياتك الإدارية

د. محمد فتحي
خبير التنمية البشرية
والتطوير الإداري



الطبعة الأولى للناشر
١٤٣٠هـ - ٢٠٠٩م

رقم الإيداع: ٢٠٠٨/٢٢٣٥٤
الترقيم الدولي: I.S.B.N
978-977-456-166-9

مركز السلام للتجهيز الفني
عبد الحميد عمر
٠١٠٦٩٦٢٦٤٧





مقدمة

العشوائيات

مفهوم يطلق على المناطق المستعمرة بالفقر والجهل والمرض، وهي فريسة سهلة لكل فساد ومنفذ ينفذ منه أي عدو لأي بلد. كما يقصد بمصطلح الإسكان العشوائي التجمعات السكنية التي أقامها الأفراد من تلقاء أنفسهم دونما تنسيق أو تخطيط بعضهم مع بعض أو مع أي أجهزة حكومية وبالتالي تكون هذه المناطق محرومة من الخدمات الأساسية.

ولكن هنا مع اختلاف في المكان اتفاق في المضمون....

نجد في حياتنا العادية عشوائيات منها:

- عدم التخطيط أو التخطيط العشوائي.
- الانفصام بين النظرية والتطبيق.
- التقليد الأعمى والروتين الرتيب.
- صفات سيئة وفاشلة الواحدة منها تزيل جبالاً من النجاحات السابقة.
- عدم التعاون والبطء والأنانية وعدم الاستفادة من الخبرات السابقة أو الموجودة والمتاحة عند الآخرين.

- مرضي التعصب والغضب وإرضاء الغير على حساب الحق والآخرين.
- الفساد المهني وعدم الإتقان.
- أسوأ الناس وضع لنفسه وللفاشلين أمثاله صفات سيئة في طريقه لإدارة حياته وحياتهم.
- الكثير والكثير من عشوائيات الفكر والتطبيق والتخطيط في حياتنا وعدم تحسين المستوي.

والناتج لكل هذا:

- الموت السريري
- تدمير القيم

لذا كان هذا الكتاب لننجو من هذه العشوائيات وليكون لنا دستورًا للحياة الصالحة نلقي به الله عز وجل طامحين في رضاه فانْجُ من العشوائيات تصلح لك الحياة.

المؤلف

د. محمد فتحي

MF_expertise@hotmail.com

التخطيط في هيئة الصرف الصحى

> في الحياة كما في الشطرنج....
> من يخطط مسبقًا يكسب
> «تشارلز بوكستون»

تبنت الدولة العربية خططًا تنموية طموحة، ركزت فيها على تقديم الخدمات الجيدة لمواطنيها وكان مد شبكات الصرف الصحي في المدن المختلفة من تلك الخدمات وتنظيمًا للجهة التي تخطط وتشرف على الصرف الصحي وقد تأسست الهيئة العامة للصرف الصحي منذ عقود من الزمان.

كان المهندس/ سامح نظيف أول مدير عام للهيئة فوضع هيكلاً تنظيميًا للمؤسسة يتضمن عددًا من الإدارات يرأسها مديرون مثل مدير التخطيط، المدير المالي، مدير العمليات الفنية، مدير العلاقات العامة، مدير المشتريات والمخازن، مدير الموارد البشرية، ....

وعلق المواطنون الآمال الكبيرة على هذه المؤسسة لإيصال شبكتها إلى مناطق سكنهم وأعمالهم في المدن المختلفة ولكن كثيرًا

من آمالهم ذهبت أدراج الرياح وبدأت الصحف تتحدث عن تأخر مشاريع الهيئة في مد شبكات الصرف الصحي بل وأفردت صفحات أحيانًا لتلوث مياه الشرب في بعض المدن نتيجة لاختلاط الصرف مع المياه النقية بل وأظهرت نسب الإصابة بنسبة كبيرة بأمراض الكلي والكبد.

كان أبرز ما يلفت النظر في أوضاع الهيئة نظرتها إلى وظيفة التخطيط وعدم فعاليته ففي غضون خمس سنوات تولي التخطيط في الهيئة عدد من المديرين. أولهم كان مهندسًا زراعيا تخرج في كلية الزراعة منذ خمس سنوات وثانيهم: مدرس علوم اجتماعية له خبرة عشرون عامًا في التدريس بوزارة التعليم وثالثهم: مهندس مدني حديث التخرج، ورابعهم خريج ألسن كان يجيد عمل العلاقات العامة أكثر من كونه مخططًا لأعمال الهيئة أما الأخير فكان تخصص طب بيطري ولكنه حاصل على درجة بكالوريوس من إحدى كليات التجارة (نظام التعليم المفتوح). في السنة الأخيرة بعد كل هذا استدعي المهندس/ نظيف أن يستعين بمستشار خارجي مشهود له بالكفاءة والخبرة في شئون التخطيط وطلب منه دراسة أوضاع الهيئة وموافاته بتقرير يشخص فيه أوضاع المؤسسة ويقدم توصياته للعلاج.

قام المستشار الخارجي بمقابلة جميع المديرين ورؤساء

الأقسام في الهيئة واجتمع مع رؤساء المناطق الخارجية في باقي المدن واستمع إلى عدد من المواطنين عن أوضاع الصرف الصحي في مناطقهم السكنية وكان ما لفت نظره الأمور التالية:

- عدم تجاوب رؤساء الأقسام مع مديريهم خاصة مديري التخطيط وبسؤالهم أكدوا أن لديهم الخبرة العالية أكثر من مديريهم المتعاقبين عليهم، فهم- أي المديرين- تم تعيينهم عن طريق الواسطة وليس بالكفاءة كما أنهم يتحركون بعد أن تحدث الأزمة وتضرب المشكلة- أقصد تضرب المواسير الخاصة بالصرف ويختنق الناس منها سواء بالرائحة أو بالمخلفات منها- بالإضافة إلى كونهم يجلسون في برج عاج في التكييف ولا ينزلون لمواقع العمل فهم أشبه بمن ينتظر حدوث الحريق ثم يقوم بإطفائه لكنهم أبدًا لا يضعون نظامًا لمنع الحرائق والانفجار في مواسير الصرف الصحي.

- تناقض قرارات الهيئة وعدم انسجامها فأحيانًا تصدر قرارًا بتكليف المحليات والسكان بتحمل نفقات ٥٠٪ من نفقات مد شبكات الصرف ثم بعد زمن قصير ربما عدة أسابيع أو أشهر قليلة يخفض المبلغ إلى ٢٠٪ بعد احتجاج البعض وشكاواهم، كما أن النسبة تختلف من مدينة لأخرى ومن مهندس في مدينة إلى آخر في المدينة نفسها دون سبب واضح.

- عدم وجود مخطط شامل لشبكات الصرف الصحي في المدن المختلفة.

- وجود عدد من التقارير والدراسات التي وضعها مساعدو مديري والتخطيط المتعاقبين على مكاتبهم ولا تجد متابعة ما جاء فيها من توصيات.

- شيوع نظرة لدي مديري التخطيط المتعاقبين والحالي مؤداها أن التخطيط ترف فكري لا وقت للهيئة لممارسته.

وكان من الطبيعي أن تفوح الرائحة في الهيئة ومن قبلها في شوارع ومدن البلد العربي.

- من لا يوجه سفينته إلى ميناء محدد لا تنفعه أي رياح «ميشيل دي مونتين».

- التخطيط يساعدك في تجنب الأخطاء ويوفر عليك الوقت والمال والجهد ويكون عاصمًا من الفشل، فقط خطط لما تريد أن يحدث ثم نفذه.

- هدف بلا خطة = مجرد رغبة.

- لا أحد يخطط لفشل وإنما هو يفشل في أن يخطط.

- مستقبلنا تحدده أهدافنا.... وكفاحنا لتحقيقها بالتخطيط.

دار الغد المشرق
وأسوأ غد مشرق

«إذا كنت لا تري وجهتك فقد يكون مآلك إلى مكان لا تحبه»

كان الدكتور/ سلطان المشد متخصصًا في إدارة الأعمال وكان رجلاً طموحًا يجد في ذاته القدرة على إخراج العديد من الأفكار النظرية إلى حيز التنفيذ، وكان يؤمن بأنه لابد من نشر الثقافة ليزداد وعي المجتمع لينمو سريعًا، ولابد من زرع القيم الإيجابية من خلال الكتاب والقراءة ولا مانع بعد ذلك من تحقيق الربح ليحيا الجميع حياة كريمة، تلاقت الأهداف والطموحات مع السيد/ عباس يعقوب فهو رجل ثري يجيد إدارة الأعمال والمشروعات ولديه عدة مشاريع ناجحة. اتفق العلم مع المال وتزاوجت النظريات مع التطبيقات وتم تأسيس دار نشر جديدة أسماها دار الغد المشرق، ولما كانت النوايا خالصة والأعمال محددًا لها الأهداف والسياسات حققت الدار أرباحًا كبيرة في السنوات الخمس الأولى ولكن مع الوقت أصبح الأستاذ/ عباس غير متفرغ للإدارة تمامًا نظرًا لدخوله في مشاريع جديدة فقرر بمشاركة الرأي مع الدكتور/ سلطان أن يسندا الأمر لشريك ثالث له خبرة عالية في مجال النشر وهو الأستاذ/ سيد

المعداوي وبعد أول سنة من إدارة الأخير للدار بدأت تطفو بعض المشكلات على السطح ولكن لم يلتفت لها الجميع ربما لأن الأستاذ/ المعداوي أقنع باقي الشركاء بأن هذه هي ظروف السوق والأحوال سوف تتحسن غدًا، غدًا ستفرج إن شاء الله، عبارة لطالما سمعها السيدان/ سلمان، عباس، وبدأ السطح يقذف بالمشكلات كما حمم البراكين فبدأت الإيرادات تتراجع وتحل محلها الخسائر وبدأ العجز في السيولة يحل بعدما كان توافرها هو الأساس، وبدأت المديونيات تزداد بعد أن كان الدائنون دائمًا في محل أمان ناحية أموالهم تجاه دار الغد المشرق، وبدأت سحابة الصيف تزداد وأصبحت سحابات سوداء على الدوام.

قام السيدان/ سلمان وعباس (العلم والخبرة) في تحليل أمور الدار وخلصا إلى التالي:

- السيد/ المعداوي رجل أعمال ناجح ولكن ليس له مبدأ يكافح من أجله فهو يحب المال أكثر من أي شيء آخر، همه الربح في الدرجة الأولى.

- لم يعد هناك هدف وسياسة واضحة ومحددة للدار كما كان من قبل ففر منها كبار المؤلفين والكتاب وحل محلهم أنصاف المواهب ومرتزقة الأقلام وكتب المقاولات من كتب صفراء وخلافه.

- لم يعد هناك وضوح في سياسة الشراء والرواتب والتسويق والتوظيف:

* تارة تجد الشراء من مورد واحد وأحيانًا أخرى من عدة موردين مختلفين وكلهم سيئون.

* تارة تجد الأجور مرتفعة ومنافسة للغير وتارة ضعيفة والباب مفتوح لمن يريد المغادرة.

* تارة تجد التسويق من خلال وكيل واحد ثم بعد التعاقد معه يتم التعاقد مع آخرين ودفع شرط جزائي للأول ودون سبب واضح والمردود في النهاية خسارة مادية وسمعة أدبية سيئة.

* تارة يتم توظيف عمال مهرة خبراء بالتخصص وبعدها توظيف عمال ذوى أنصاف خبرات والتخلص من المهرة وبالتالي شكاوى في مكاتب العمل والقضاء ودفع تعويضات.

* المخازن تكدست بها الكتب غير المباعة.

ويمواجهة السيد/ المعداوي بما تم التوصل إليه هاجمهم بشدة واتهمهم بأنهما يجلسان على المكاتب ويستمتعان بالتكييف ثم يتكلمان عن حلول ورقية لا تغني ولا تسمن من جوع، كلام نظري لا وقت لديه لسماعه فهو رجل عملي.

حينها هدد الشريكان/ سلمان وعباس بتصفية الشركة إن لم

تستقر على هدف وسياسة واحدة واضحة للجميع وبدون انفعال أو ارتجال، وهذا هو أساس الشركات العملاقة بدون عشوائية تسير الأمور إلى الأمام وإلا أصبحت على شفا الانهيار.



إن كتابتك لأهدافك وسياستك هي أول خطوة لتحقيقها.

الأهداف: هي القصد الذي يرجى الوصول إليه وتحقيقه بالجهد الجماعي لكل من في مكان العمل معًا في المستقبل ولا يمكن تصور مكان ينجح ويتطور بمن فيه للأفضل دون أن يكون له أهداف واضحة ومحدودة.

الهدف: هو النقطة التي تنطلق نحوها الجهود في التخطيط وترتبط بالمستقبل وما يراد تحقيقه فيه.

الهدف: نقطة وصول ويبذل في سبيلها مجهود.

السياسات: هي مجموعة مفاهيم وشروح لأسس العمل تضعها الإدارة لتهيئ دليلاً مرشدًا للمديرين وهم يفكرون لصنع القرار وكذا للمرؤوسيين كمنفذين في مختلف المستويات الإدارية لتحقيق أهداف المؤسسة، أي أنها ترسم الطريقة المضمونة لتحقيق هذه الأهداف فتجد مثلا (حسب وظائف

المؤسسة) سياسات للتسويق مثل:

* البيع بسعر أقل من المنافسين.

* الاهتمام بتكثيف الحملات الإعلانية لتنشيط المبيعات.

* الاهتمام بشكل وحجم المنتج.

وسياسات للإنتاج مثل:

* تشجيع تشغيل دوريات عمل إضافية.

* الاهتمام بالصيانة الوقائية إلى بعد حد.

وسياسات للموارد البشرية مثل:

* سياسات للاختيار والتعيين.

* سياسات التدريب والتنمية البشرية.

* سياسات الترقية.

* سياسات الأجور والحوافز.

- إذا لم يفكر المدير فيما هو بعيد فسوف يجد الحسرة قريبة منه.
- مهما كان الإنسان مخلصًا وفيًا وأخلاقه عالية ومحبًا للخير فإنه لن يري غروب الشمس إذا كان يركض نحو الشرق، مهما كانت نيته جيدة يجب أن يخطط الإنسان لكي ينجح.



- أعطني موظفًا في مخزن لديه هدف وسوف أعطيك رجلاً يصنع التاريخ، وأعطني رجلا بدون هدف وسوف أعطيك موظف مخازن.
- ركز على أن تجد أهدافك ثم عليك الوصول إليها «مايكل فريد مان».
- ليس أسوأ من أن تكون نشطًا محبًا للعمل ويغيب عنك الهدف «إليزابيث لايتون».
- سر النجاح هو ثبات الهدف «بنيامين ديزرائيلي».
- لا تجعل من عدم تخطيطك أزمة لي «روجر فريتس».
- ٣٪ فقط من سكان العالم لهم أهداف واضحة حقيقية مكتوبة.

الفيل والدودة

«جيل تعلم النظرية.... وجيل يطبق النظرية.... هناك حلقة فُقدت ولذا لا يؤتي زرعنا حصاده»

قيل إن الفيل قبل أن ينتفخ هذا الانتفاخ الكبير كان حيوانًا رشيقًا جدًا وكان جميلاً جدًا ثم لسعته دابة من دواب الأرض فانتفخ بهذا الشكل وجلس ينعى حظه العاثر وبينما هو كذلك إذ مرت به دودة حلقية فوجدت ما به من حزن ومرض فسألته:

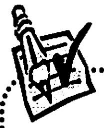
- ما بك أيها الفيل الجميل وما الذي نفخك هذا الانتفاخ الغريب؟

- قال الفيل: لسعتني دابة لا أعرف صنفها.

- قالت الدودة: إن لك عندي دواءً اذهب إلى زاوية الغابة الفلانية وخذ منه أوراق الشجر الفلاني ثم اطحنه بعصير الفاكهة من الشجرة الفلانية التي هي في الطرف الآخر من الجزيرة ثم اشربه مع حليب جوز الهند وأنت سوف تشفي بسرعة إن شاء الله.

- قال الفيل: ولكني كما ترين مريض طريح الأرض فلماذا لا تقومين أنت بهذه المهمة؟

- قالت الدودة: معذرة؛ إن عملي هو أن أصوغ النظريات لا أن أعرف كيف أطبقها!



- إننا نحفظ المبادئ عن ظهر قلب ولكن نقف عاجزين عن تطبيقها وتفعيلها.
- المبادئ المثالية لا توجد إلا في أذهان الحالمين.
- الفرق بين النظرية والتطبيق: هو أن النظرية يجب أن تكون ممكنة التطبيق وأن تبني على دراسات وبحوث تدل على أن هناك مقومات لتطبيقها.
- المشكلة ليست الآن في النظريات بل في تطبيقها.
- ابدأ بنفسك، فإذا بدأت بنفسك في اتباع ما درسته من مبادئ ونظريات عملية درستها فسوف تضع نفسك على أول الطريق السليم وليس لك إلا الصبر والتمسك بالعمل الجاد. والملتزم وبما درسته وتولدت لديك اقتناعات به وذلك في صمت ومثابرة حتى توفق بإذن الله عز وجل.

مستر/ ظل ثروت

خطـا أن تقـول: «إن أردت إنجـاز شيء ما بطريقة صحيحة يجب أن أقوم به بنفسي»

بدأ الأستاذ/ ثروت في جني ثمار شركة الأدوية التي أنشأها منذ عشر سنوات بعد سنوات كفاح قاربت أربعين عامًا بدأ خلالها بتصنيع الأدوية والمستحضرات البسيطة بالمنزل في معمل خلفي ثم يمر على كل صيدليات محافظته بدراجة يضع خلفه عبوات ما أنتجه إلى أن استطاع أن يحصل على مبلغ هو ثروة عمره وحصل على قطعة أرض من الدولة بإحدى المناطق الصناعية الجديدة وأسس شركته الحالية «توت عنخ آمون للأدوية» وبدأت الأرباح تزيد وزادت المبيعات وتوسعت الشركة وزاد موظفوها على الألفين موظف ولكن حتى هذا الوقت كل شيء في ذهن الأستاذ/ ثروت، كل شيء من مبيعات ومشتريات وحسابات وتعيين أصغر موظف، كل شيء هو المسئول عنه، لا يطمئن لأحد ولا يأمن لأحد، لديه أمل أن يكبر ابنه كمال ليساعده في الإدارة، وبالفعل أخيرًا تخرج/ كمال من إحدى الجامعات الأجنبية قسم إدارة أعمال وهو يعرف الشركة جيدًا، فأبوه كان حريصًا على تواجده معه الدائم في المصنع

والتركيباب والإدارة التجارية وكل شيء، لذا فهو ليس بغريب عن أبيه والشركة ولا عن أفكار أبيه التي تشربها منه كأسًا تلو الآخر، حتى جاء اليوم الذي ورث/ كمال الشركة بالكامل بعد وفاة أبيه هذا العام، سار على سنة أبيه في كل شيء، كان أبي عندما يتوسع في النشاط يفعل كذا.... فيفعل مثلما فعل.

كان أبي عندما يشتري مكونات الدواء يفضل التعامل مع كذا ويطريقة كذا...... فيفعل مثلما فعل.

كان أبي عندما يقوم بتسعير المنتجات يفضل التسعير بطريقة كذا...... فيفعل مثلما فعل.

كان أبي عندما يقوم بتعيين أو بالتخلص من أحد العاملين يفعل كذا....... فيفعل مثلما فعل.

وهكذا أصبح كمال ظلاً للأستاذ/ ثروت رحمه الله حتى إنه أصبح يطلق عليه: مستر ظل ثروت ولم يخرج بعد من جلباب أبيه ولم يفطم من سياسته.

ولكن......

السوق تغير

المستهلك تغير

الموظف تغير

الإعلانات تغيرت

الأسعار تغيرت..

وبالتالي فإن القرارات النهائية المتعلقة بالإدارة يجب أن تتغير ونسي كمال ما درسه من أسس ونظريات وتطبيقات معاصره في الجامعة الأجنبية.

وبالتالي لوحظ في الفترة الأخيرة الظواهر التالية:

- انخفاض في جودة المنتجات فقد كثر المعيب والتالف.

- كثرة شكاوى العملاء.

- هجرة موظفين أكفاء عملوا لفترة طويلة في الشركة وذهبوا إلى منافسين أقوياء فزادوا قوة وازداد كمال ضعفًا.

وتوجه إليه أحد الموظفين المساعدين له ناصحًا باتخاذ قرار مناسب لإنقاذ الشركة من الانهيار وبأن يسمع من المديرين المسئولين وليس بأن يستمعوا هم له فقط، فأغلب مشكلات الشركة مؤداها أنه ليس هناك سياسة للتفويض بالإضافة إلى كونه هو نفسه مثقلاً جدًا بمهام العمل وكثيرًا ما يتأخر لساعات متأخرة في المكتب لتصريف العمل فرد عليه الأستاذ/ كمال قائلاً باختصار:

أولاً: لم أعرف ماذا كان يفعل أبي لو كان مر بانهيار الشركة مثلما أمر أنا الآن.

ثانيًا: أخاف من فقد السيطرة على الأمور في الشركة لذا فأنا

لا أفوض إلا القليل من الصلاحيات.



- إن العاملين يكونون أفضل حالاً عندما يعملون تحت درجة أقل من السيطرة.
- بدون تفويض سلطة= موظف كسيح.
- عندما تفوض فأنت تجازف، وعندما لا تجازف فأنت تموت «روجر فريتس».
- هناك مبدأ واضح مفاده: إن الشركات التي تستثمر في موظفيها وتمنحهم قدرًا أكبر من المسئوليات تتفوق على منافسيها «روبرت ريخ».

المغفلة

«لا يستطيع أحد ركوب ظهرك إلا إذا كنت منحنيًا»

«مارتن لوثر»

كتب الروائي الروسي «أنطوني بافلوفتش تشيكوف»[١]:

منذ أيام دعوت إلى غرفة مكتبي مربية أولادي «يوليا فاسيليفنا» لكي أدفع لها حسابها، قلت لها: اجلسي يا «يوليا».. هيا نتحاسب... أنت في الغالب بحاجة إلى النقود ولكنك خجولة إلى درجة أنك لن تطلبيها بنفسك، حسنًا لقد اتفقنا على أن أدفع لك ثلاثين روبلاً في الشهر.

قالت: أربعين.

قلت:كلا، ثلاثون هذا مسجل عندي، كنت أدفع للمربيات ثلاثين روبلاً، حسنًا لقد عملت لدينا شهرين. قالت: بل شهران وخمسة أيام. قلت: شهران بالضبط، هكذا مسجل عندي،إذن تستحقين ستين روبلاً، تخصم منها تسعة أيام آحاد فأنت لم تعلمي «كوليا» في تسعة أيام آحاد بل كنت تتنزهين معه فقط ثم

(١) من كبار الأدباء الروس، من أفضل كُتَّاب القصة القصيرة على مستوي العالم، عاش في الفترة من ١٨٦٠- ١٩٠٤ م.

ثلاثة أيام أعياد.

احمر وجه «يوليا» وعبثت أصابعها بأهداب الفستان ولكن لم تنبس بكلمة.

واصلت أنا الكلام قائلا: تخصم ثلاثة أعياد.. إذن المجموع اثنا عشر روبلاً وكان «كوليا» مريضًا أربعة أيام ولم تكن هناك دروس، كنت تدرسين لـ «فاريا» فقط وثلاثة أيام كانت أسنانك تؤلمك فسمحت لك زوجتي بعدم التدريس بعد الغذاء إذن اثنا عشر زائد سبعة، تسعة عشر تخصم، الباقي إذن هو: واحد وأربعون روبلاً.... مضبوط؟

احمرت عين «يوليا» اليسري وامتلأت بالدمع وارتعشت ذقنها وسعلت بعصبية وتمخطت ولكن لم تنبس بكلمة.

قلت: قبيل رأس السنة كسرت فنجانًا وطبقًا، نخصم روبلين، الفنجان أغلى من ذلك فهو موروث ولكن فليسامحك الله، علينا العوض وبسبب تقصيرك تسلق «كوليا» الشجرة ومزق سترته نخصم عشرة، وبسبب تقصيرك أيضًا سرقت الخادمة من «فاريا» حذاء ومن واجبك أن ترعي كل شيء فأنت تتقاضين مرتبًا وهكذا تخصم أيضًا خمسة، وفي العاشر من يناير أخذت مني عشرة روبلات.

همست يوليا: لم آخذ.

قلت: ولكن ذلك مسجل عندي.

قالت: حسنا، ليكن.

واصلت : من واحد وأربعين نخصم سبعة وعشرين، والباقي أربعة عشر روبلاً.

امتلأت عيناها الاثنتان بالدموع وظهرت حبات العرق على أنفها الطويل... يا للفتاة المسكينة.

قالت بصوت متهدج، أخذت مرة واحدة، أخذت من حرمكم ثلاثة روبلات لم آخذ غيرها. قلت: حقا؟ انظري، وأنا لم أسجل ذلك تخصم من الأربعة عشر ثلاثة الباقي أحد عشر، ها هي نقودك يا عزيزتي، ثلاثة.... ثلاثة، ثلاثة.... واحد، واحد..... تفضلي.

ومددت لها أحد عشر روبلا فتناولتها ووضعتها في جيبها بأصابع مرتعشة وهمست: شكرًا. انتفضت واقفًا وأخذت أروح وأجيء في الغرفة واستولي عليَّ الغضب.

سألتها: شكرًا على ماذا؟

قالت: على النقود.

قلت: يا للشيطان ولكني نهبتك، سلبتك، لقد سرقت منك مالك فعلام تقولين شكرًا.

قالت: في أماكن أخرى لم يعطوني شيئًا.

قلت: لم يعطوك؟! هذا ليس غريبًا، لقد مزحت معك، لقنتك درسًا قاسيًا سأعطيك نقودك الثمانين روبلا كلها ها هي في المظروف جهزتها لك، ولكن هل يمكن أن تكوني عاجزة إلى هذه الدرجة؟ لماذا لا تحتجين؟ لماذا تسكتين؟ هل يمكن في هذه الدنيا ألا تكوني حادة الأنياب؟ هل يمكن أن تكوني مغفلة إلى هذه الدرجة؟

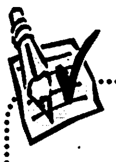
ابتسمت بعجز فقرأت على وجهها: يمكن.

سألتها الصفح عن الدرس القاسي وسلمتها بدهشتها البالغة الثمانين روبلاً كلها فشكرتني بخجل وخرجت.. تطلعت في أثرها وفكرت:

ما أبشع أن تكون ضعيفًا في هذه الدنيا.



- من الجميل أن تؤثر وتتأثر، لكن إياك أن تذوب في رأى الآخرين. وإذا شعرت بأن رأيك مع الحق فاثبت عليه ولا تتأثر.
- لا تتخيل كل الناس ملائكة فتنهار أحلامك ولا تجعل ثقتك بالناس عمياء لأنك ستبكي ذات يوم على سذاجتك.
- الانتصارات الوحيدة التي تدوم أبدًا ولا تترك ورائها أسي هي انتصاراتنا على أنفسنا.



- في هذه الحياة تتعلم بطريقتين:

الأولى: في المدرسة تفهم الدرس ثم تقدم الامتحان.

الثانية: في الحياة تقدم الامتحان أولاً ثم تفهم الدرس.

- عليك أن تكون ثابتًا في هذه الحياة تمامًا كالصخرة التي تثبت في البحر لا يزعجها ولا يحركها موجات مد أو موجات جزر.
- هناك طريقان للاقتراب من الحياة: إما أن تكون ضحية أو تكون محاربًا نبيلاً، وعليك أن تتخذ قرارك فيما إذا كنت تريد أن تكون مؤثرًا أو أن تكون مجالاً للتأثير، فيما إذا كنت تريد أن تكون فاعلاً أو أن تكون رد فعل، أن تتعامل بأوراقك وأن تبعث بها وإذا لم تقرر بأي طريقة ستلعب مع الحياة فإن الحياة هي التي ستتلاعب بك «ميرل شين».
- ما أبشع أن تكون ضعيفًا في هذه الحياة وحقوقك تسلب أمام عينيك وأنت تقف وتشاهد ولا تفعل أي شيء.
- لا تكن صلبًا فتكسر ولا تكن لينًا فتعصر.
- لا تكن ضعيفًا.

الحصان الميت

«إذا اكتشفت أنك تركب حصانًا ميتًا - أو على وشك الموت - فإن أفضل استراتيجية هي أن تنزل عنه»

حكمة قديمة لدى قبائل الهنود الحمر

فكر قليلاً ماذا لو كنت بالفعل تركب حصانًا على وشك الموت وأنت متعجل في الوصول لمبتغاك..

الشائع في الأعمال أن يحدث التالي:

- تشتري سوطًا قويًا لتنهال به على الحصان ليسرع فليس لديك وقت لهذا البطء.

- تغير الفرس إلى آخر أكثر مهارة وبراعة في القيادة ليسرع فليس لديك وقت.

- تشكيل لجنة متخصصة لدراسة أحوال وظروف الحصان.

- القيام بزيارات ميدانية لبعض الشركات التي تستخدم نفس النوعية من الجياد للتعرف على أنسب الطرق للتعامل مع الحصان قبل أن يموت مباشرة أو حتى بعد موته وتكهينه.

- الالتحاق بدورة تدريبية لتتعلم الطرق والأساليب الجديدة لركوب مثل هذه النوعية من الجياد.

- التعاقد مع طرف خارجي لقيادة الحصان الميت (أو شبه الميت).

- إحضار عدة خيول ميتة وربطها معًا لزيادة السرعة والوصول بها إلى الدرجة القصوي التي تحتاجها.

- تحفيز الحصان الميت بوسائل تحفيزية مختلفة.

- إجراء دراسة جدوى اقتصادية لمعرفة أنسب وسائل الاستفادة من الحصان.. هل الاستمرار في قيادته أم التعاقد مع جهات خارجية تتولي هي بمعرفتها إحضار حصان آخر له نفس مواصفات الحصان الحالي.

- تركيب أجهزة تعويضية وأجهزة تنفس وضبط لجهاز القلب تزيد من عمر تشغيل الحصان الميت.

- تشكيل لجنة جديدة لتحديد كيفية الاستفادة من الحصان الميت.

- الإعلان بأن الحصان أصبح طبقًا لمبدأ المحاسبين ضمن تكلفة الإهلاك وتكون له مخصصًا للإهلاك.

- إخراج الحصان إلى المعاش أو الاستيداع مع توصية بترقيته إلى درجة مستشار خاص لك.

- لماذا نفعل كل هذا والحل بسيط: الحصان ميت أي مات، خرج منه الخدمة.

لا يصلح لأداء مهام جديدة، يجب أن تخرجه من حساباتك تمامًا.. ولكن:

نهرب من المواجهة لـ: مشكلاتنا، أخطائنا.

نهرب من المواجهة فلنجأ إلى: التبريد، الدوران، الانسحاب، الهروب.

ونجهد أنفسنا لتحميل كل ما هو بالٍ وفاشل حتى نقبله ونبتلعه على مضض حتى يعشش في قلوبنا وعقولنا والتصق بنا حتى ندرك أن الحصان لم يمت بل هو حي يرزق.

ولماذا نصر على آرائنا ولو كانت ميتة لا نفع فيها.

وإلى متى: سنظل نخيط في ثوب مهلهل لا يجدي فيه الترقيع أو الخياطة.

لـــماذا: لا نستبدل الحصان بآخر جديد لماذا: لا نستبدل أفكارنا الميتة المحنطة إلى أخرى جديدة عملية تجدي نفعًا.

وإلى متى: سنظل خائفين من التغيير بحجة الاستقرار والخبرة.



يقول عز وجل:

﴿أَوَ لَمَّا أَصَابَتْكُم مُّصِيبَةٌ قَدْ أَصَبْتُم مِّثْلَيْهَا قُلْتُمْ أَنَّى هَذَا قُلْ هُوَ مِنْ عِنْدِ أَنْفُسِكُمْ﴾ [آل عمران: ١٦٥].

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن تَنْصُرُوا اللهَ يَنْصُرْكُمْ وَيُثَبِّتْ أَقْدَامَكُمْ﴾ [محمد: ٧].

﴿إِنَّ اللهَ لاَ يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ﴾

[الرعد: ١١].

مقلاة أمي.... وهم زائف وتقليد أعمى وتفكير رتيب

قال عمر بن الخطاب ﷺ: «إن أخوف ما أخاف عليكم إعجاب المرء برأيه، فمن قال إنه عالم فهو جاهل».

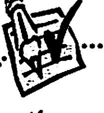
جلست الزوجة تحدث زوجها عن زيارتها لصديقتها وأنها قدمت لها طبقًا من السمك المشوي لم تذق مثله من قبل، فطلب الزوج من زوجته أن تأخذ الطريقة ليذوق هذا الطبق الذي لا يقاوم، اتصلت الزوجة بالصديقة وبدأت تكتب الطريقة والصديقة تقول: نظفي السمكة ثم اغسليها، ضعي البهارات ثم اقطعي الرأس والذيل ثم أحضري المقلاة، وهنا قاطعتها الزوجة قائلة: ولماذا قطعت الرأس والذيل؟

فكرت الصديقة قليلا ثم أجابت: لقد رأيت والدتي تعمل ذلك ولكن دعيني أسألها.

اتصلت الصديقة بوالدتها وبعد السلام سألتها: عندما كنت تقدمين لنا السمك المشوي اللذيذ لماذا كنت تقطعين رأس السمكة وذيلها؟ أجابت الوالدة: لقد رأيت جدتك تفعل ذلك ولكن دعيني أسألها، اتصلت الوالدة بالجدة وبعد الترحيب

سألتها: أتذكرين طبق السمك المشوي الذي كان يحبه أبي ويثني عليه عندما تحضرينه؟

فأجابت الجدة: بالطبع، فبادرتها بالسؤال قائلة: ولكن ما السر وراء قطع رأس السمكة وذيلها؟ فأجابت الجدة (بكل بساطة وهدوء) كانت حياتنا بسيطة وقدراتنا متواضعة ولم يكن لدي سوي مقلاة صغيرة لا تتسع لسمكة كاملة.



- لا يجب أن نتظاهر بمعرفة ما لا نعرفه، يجب ألا نخجل من سؤال من هم أقل منا والتعلم منهم ويجب أن نستمع لوجهات نظر من هم في ذيل القائمة من مرؤوسينا، كن تلميذًا قبل أن تصبح معلمًا، تعلم من مرؤوسيك ومن أقل الناس شأنًا قبل أن تصدر أوامر «ماوتسى تونج».
- إذا أردت التغيير فغير عقلك أولاً.
- عندما تغير تفكيرك فإنك بذلك تغير عالمك بأكمله.
- الفاشلون ينقسمون إلى قسمين:

* قسم يفكر دون تنفيذ.

* وقسم ينفذ دون تفكير.



- تذكر فقط ثلاث حروف KFC:

حرف K يرمز إلى كلمة Know «أعرف».

حرف F يرمز إلى كلمة Find «اكتشف».

حرف C يرمز إلى كلمة Change «غيّر».

- السؤال الجيد نصف الطريق إلى الحكمة.
- من يتعلم ولا يعلم كمن يزرع ولا يحصد.
- النجاح لا يأتي إليك، أنت تذهب إليه «مارفا كولينز».

القرار الصحيح

«الصحيح ليس دائمًا شائعًا، والشائع ليس دائمًا صحيحًا».

لو كان هناك مجموعتان من الأطفال يلعبون بالقرب من مسارين منفصلين لسكة حديد، أحدهما معطل والآخر لا زال يعمل، وكان هناك طفل واحد يلعب على المسار المعطل، ومجموعة أخرى من الأطفال يلعبون على المسار غير المعطل، وأنت تقف بجوار محول اتجاه القطار ورأيت الأطفال ورأيت القطار قادمًا وليس أمامك إلا ثواني وتقرر في أي مسار يمكنك أن توجه القطار فإما أن تترك القطار يسير كما هو مقرر له ويقتل مجموعة الأطفال أو تغير اتجاهه إلى المسار الآخر ويقتل طفلًا واحدًا، فأيهما تختار؟

ما هي النتائج التي سوف تنعكس على هذا القرار؟

دعنا نحلل هذا القرار:

- المعظم يري أنه الأفضل التضحية بطفل واحد خير من مجموعة أطفال، وهذا على أقل تقدير من الناحية العاطفية، فهل يا تري هذا القرار صحيح.

- هل فكرنا أن الطفل الذي كان يلعب على المسار المعطل

قد تعمد اللعب هنا حتى يتجنب مخاطر القطار؟ ومع ذلك يجب عليه أن يكون هو الضحية، في مقابل أن الأطفال الآخرين الذين في سنه وهم مستهترون وغير مبالين وأصروا على اللعب في المسار العامل.

هذه الفكرة مسيطرة علينا في كل يوم في مجتمعاتنا في العمل حتى في القرارات الاستراتيجية المهمة نضحي بمصالح الأقلية مقابل الأكثرية بغض النظر عن قرار الأغلبية حتى ولو كانت هذه الأغلبية غبية وغير صالحة ومستهترة والأقلية هي الصحيحة.

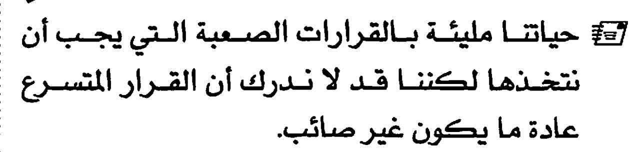
- القرار الصحيح أنه ليس من العدل تغيير مسار القطار للأسباب التالية:

* الأطفال الذين كانوا يلعبون في مسار القطار العامل يعرفون ذلك وسوف يهربون بمجرد سماعهم صوت القطار.

* لو أنه تم تغيير مسار القطار فإن الطفل الذي كان يلعب في المسار المعطل سوف يموت بالتأكيد لأنه لن يتحرك من مكانه عندما يسمع صوت القطار لأنه يعتقد أنه لن يمر القطار بالمسار المعطل عادة.

* من المحتمل أن المسار المعطل لم يترك هكذا إلا لأنه غير آمن وتغيير مسار القطار إلى هذا الاتجاه لن يقتل الطفل فقط بل

سوف يؤدي بحياة الركاب إلى مخاطر فبدلاً من إنقاذ حياة مجموعة من الأطفال فقد يتحول الأمر إلى قتل مئات من الركاب مقابل المستهترين اللاهين العابثين.



- حياتنا مليئة بالقرارات الصعبة التي يجب أن نتخذها لكننا قد لا ندرك أن القرار المتسرع عادة ما يكون غير صائب.
- إذا طُلب مني اختصار المدير الناجح في كلمة فأنا أقول: «اتخاذ القرارات» لأنه لو كان لديك أفضل أجهزة الكمبيوتر فهذه تعطيك أرقامًا تحتاج في النهاية إلى إتخاذ قرار «لي أيا كوكا».
- في أي مكان تري فيه عملاً ناجحًا فستجد شخصًا اتخذ ذات مرة قرارًا شجاعًا «بيتر دراكر».
- افعل أو لا تفعل لا يوجد مكان للتردد «يودا».
- كل نجاح عظيم بدأت شرارته الأولى بقرار.

يوميات مستر موافق

«خير للإنسان أن يكون كالسلحفاة في الطريق الصحيح من أن يكون غزالاً في الطريق الخطأ».

كان الأستاذ/ موافق أقصد الأستاذ/ حسن مديرا مسئولاً عن إحدى الشركات التجارية الكبرى، يشهد له القاصي والداني بالنشاط وعدم الكسل، يدل ذلك من مظهره وحركاته وبمجرد وصوله إلى مكتبه يخلع جاكت بذلته ويشمر عن ساعديه ولا تهدأ له حركة فهو إما يتكلم في التليفون الأرضي أو على الهاتف المحمول (الذي تدفع شركته فاتورته بالطبع) أو ليوقع معاملة أو مستندا ولا يترك مكتبه ألا وهو يقول لسكرتيره إنه في طريقه إلى اجتماع مع فلان أو لجنة كذا أو.......

منتهي النشاط ولكن ليس هذا وحسب ما كان يفعله بل كان له خصلة من الخصال التي تفوق كل ما سبق قوله عنه، كان من أسرع المسئولين في اتخاذ القرارات والتوقيع على الأوراق بمجرد ورود البريد يشرع في التوقيع عليه وبعبارة عامة «موافق» ثم يتبعها بملحق لها مثل:

* موافق على صرف المبلغ.
* موافق على نقل السيد/ ...... إلى المكان المقترح.
* موافق على المذكرة المرفقة وعلى المسئول اتخاذ اللازم.
* موافق على الشراء.

* موافق.

* موافق.

كان مكتبه دائمًا نظيفًا لا يستقر عليه أي تكديس لمستندات أو مذكرات ولا تتعطل لديه أي أمور، سرعة متناهية في اتخاذ القرار.

هذه السرعة لم تكن تدع له الفرصة ليقرأ الأمور بالتفصيل حتى يعرف على ماذا يوافق وبالطبع كان لابد من حدوث نوادر شبه يومية لمستر/ موافق نتيجة هذه السرعة، على سبيل المثال:

- تقدم إليه أحد مساعديه بمذكرة يطلب فيها تزكية مورد من ضمن خمسة موردين لمخاطبته ليتم الشراء منه أحد مستلزمات الشركة وكان كل المطلوب من مستر/ موافق قراءة جدول موضح به أسماء الموردين ونقاط القوة والضعف لهم وطرق اختيار أنسبهم للشراء منه وما عليه سوي النظر بدقة إلى المرفق ليختار والاختيار سهل جدًا ولكنه كعادته المتسرعة كتب موافق، وعندما وصل الأمر إلى مسئول المشتريات لم يفهم، على ماذا وافق مستر/ موافق هل على الأول أم الثاني أم الرابع أم ماذا؟! على ماذا وافق مستر/ موافق وبعد عدة مناقشات بينية مع زملائه في المشتريات وغيرهم في إدارات أخرى ممن يتضررون من الموافقة الدائمة للسيد/ حسن موافق تمت إعادة الأمر مره أخرى إليه مع لفت نظره لضرورة اختياره شخصًا أو موردا واحدا للتعاقد معه وبعدها الموافقة التي (يلطعها) على كل ورقة.

-جاءت دعوه لتناول الغداء في أحد الفنادق من إحدى الشركات التي بينها وبين شركته تعاون، كان هذا الغداء غذاء عمل ليتم فيه وضع خطوط عامة للسياسة المقبلة في التعامل معًا وبسرعة البرق كتب موافق على صرف المبلغ وقام بالتوقيع.

- جاءه محاسب من الإدارة المالية بمقترحات لشراء بعض من الأثاث للشركة ومعه أسعار مبدئية عن الأمر وبمجرد أن بدأ الكلام معه قاطعه مستر/ موافق قائلاً: ماذا تريد؟ موافقتي على الشراء.. توكل على الله وختم (ولطع) توقعيه بالموافقة، فما كان من الشركة ألا أن دفعت مبالغ خيالية على سبيل المثال كرسي عادي بألف جنيه، مكتب عادي بخمسة آلاف جنيه وهكذا وبالتدقيق في مستندات الصرف اتضح اختلاس المحاسب فتم التحقيق معه وطرد ولكن كيف يقولون لمستر/ موافق تريث أكرمك الله حتى لا تضيعنا؟

- لا يمكنك التحكم دائمًا في الظروف ولكن يمكنك دائمًا التحكم في أفكارك.
«تشارلز بوبلستون»

- العقل هو النعيم أو الجحيم، وهو نفسه يمكن أن يصنع نعيمًا من الجحيم أو جحيمًا من النعيم
«جون ملتون»

- عقلك يرجع إليك ما تغذيه به بالضبط.

وتأكدت أنى مدير فاشل

«الأشخاص الذين يحققون النجاح في هذا العالم هم هؤلاء الذين يبحثون عن الظروف التي يريدونها، وإذا لم يستطيعوا العثور عليها، صنعوها».

«جورج بيرنارد شو»

إنها تصرفات قمت بها ولما جاءت نتيجة غير متوقعة لما أريده أو يرغبه من حولي تأكدت أني فاشل، فأنا عشت بين نقيضي الشدة والتفريط والإفراط حولها، فقد وجدتني أعيش وجها من حياتي وأنا:

- متجهم طوال الوقت.
- أملأ جو العمل بالتوتر والصراع.
- أصدر قراراتي معممة دون تفصيل.
- أخرق القواعد التي أضعها بنفسي لسير العمل.
- دائم الشك في كل شيء يقوم به من يساعدونني في العمل.
- متعجل في الحكم على الأشخاص.
- لدي عيون على موظفيَّ في كل مكان فأنا أعرف كل ما يدور في العمل وما هو فحوي كل حديث ولو كان وديًا يدور بينهم.

- قاسي القلب لا رحمة لأحد.

- أهتم بالمال أكثر من الإنسان.

- ديكتاتوري في قراراتي.

- أنظر لنفسي نظرة فوقية فأنا فوق الكل، عبقري زماني ولا مجال لخبرة أو إبداع أو جديد ممن هم تحت إدارتي، وبالتالي لا يوجد صف ثانٍ لدي يتحمل المسئولية عندما أرحل.

- أجيد استخدام فيتامين «واو» الواسطة.

- أجيد استخدام أسلوب إرهاب الموظف وإجباره على أداء العمل على أتم وجه.

- أجيد إنكار أو إسقاط حق الموظف الجاد في أن ينال ما يستحقه من تقدير وتكريم.

وفي وجه آخر من حياتي كنت:

- ودودًا وحبوبًا ولدي علاقات ودية مع كل الموظفين والابتسامة لا يمكن أن تفارق وجهي مطلقًا .

- مكتبي مفتوح أمام الجميع في أي وقت هم يشاءون ويريدون، ولا يخلو مكتبي بالطبع من الزوار.

- الأخ الأكبر للجميع، من لديه مشكلة عامة أو شخصية يسرع إليَّ لأجد لها حلاً.

- أنفق جزءا كبيرا من وقتي في تمتين علاقاتي مع العاملين

معي أكثر مما أنفق في تخطيط العمل وتنظيمه.

- لا أستطيع أن أقول (لا) لأحد.

- أرى أن مكتبي أقرب إلى النادي منه إلى مكتب عمل حيث الشاي والقهوة والحلويات أحيانًا بل وحفلات سمر.

- أرى مكتبي دائمًا مزدحمًا بالأوراق والملفات ومن ثم تأخير في المعاملات والقرارات.

- أرى أن الزمن كأنه شيء لا نهائي ليس له بداية أو نهاية.

- إذا ما لام على أحد لأني أخرت أوراقًا أو معاملات أو طول انتظار له أصرفه بنكتة أو طرفة أو حكاية طويلة.

- إذا ما وجدت أحد مساعدي تقاعس عن أداء عمل له بكسل وتراخ أسرع أنا وأقوم بإنهاء العمل له.

- عادة ما أتأخر في مكتبي عن مواعيد العمل الرسمية نناقش معًا (أنا وزملائي وأصدقائي) مشكلة أحد الناس (من المرؤوسين أو الزملاء أو الأصدقاء).

- أبكي لو حكي لي أحد الناس قصة مؤلمة حدثت مع علمي الكامل أنه كاذب على الجميع ومشهور بذلك في أوساط المتعاملين معه.

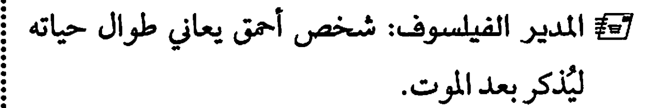
- لا أجبر موظفًا على عمل شيء لا يرغبه، ما يريد عمله يعمله، وما لا يريد أقوم أنا بعمله بعد أن أطيب خاطره بألا

ينزعج أو يقلق نفسه من عدم قيامه بتنفيذ العمل.

- أوزع المكافآت على الجميع بالتساوي حتى ولو كان البعض في إجازة طوال فترة العمل السابقة، فما معني أن يأخذ موظف كان يحضر ويعمل (وبجدية) والآخر المسكين كان في إجازة مصيف يرتاح من عناء العمل طوال السنة الماضية أو في إجازة لأنه مرهق نفسيًا بعد أن أصاب ابنه نزلة برد أو مجهد بدنيًا بعد أن لعب مباراة كرم قدم في النادي منذ أسبوع.

والناتج: وجدت أنني مدير فاشل.

والقرار: قررت أن أترك الإدارة بلا رجعة.

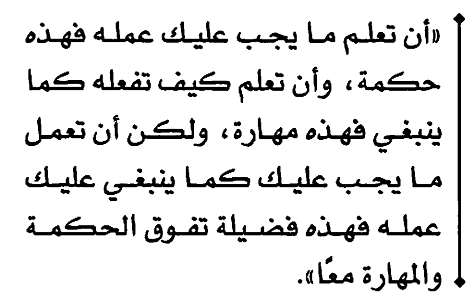


- المدير الفيلسوف: شخص أحمق يعاني طوال حياته ليُذكر بعد الموت.
- المدير الدبلوماسي: شخص يطلب منك الذهاب إلى الجحيم بطريقة تجعلك تستعجل تلك الرحلة.
- المدير المتشائم: شخص يري أن (التاء) آخر حرف في كلمة (موت) دون أن يربطها لتكون آخر حرف بمفردة (حياة).
- المدير المتفائل: شخص يسقط من أعلى برج ويقول في منتصف الطريق: أنا لم أصب بعد

- المدير العادي: شخص يأتي متأخرًا عندما تكون باكرًا ويأتي باكرًا عندما تكون متأخرًا.
- المدير السياسي: شخص يهز يده في يدك لتثق به ثم تهتز مرة أخرى ثقتك به، وهو رجل يشعل النار في كل ما حولك حتى في بيتك ويقنعك بأنه الوحيد الذي يمكنه إنقاذك.
- يمكنك أن تصبح بطلاً إذا قاتلت جولة إضافية واحدة. عندما تتأزم الأمور قاتل جولة إضافية «جيمس جي. كوربيت».
- الفارق بين الشخص الناجح والآخرين ليس هو ضعف هؤلاء الآخرين أو نقص معرفتهم ولكن نقص إرادتهم «فينس لومباردي».

يوميات موظف بعد إجازة:

أسبوعية/ المصيف/ العيد/ سنوية



«أن تعلم ما يجب عليك عمله فهذه حكمة، وأن تعلم كيف تفعله كما ينبغي فهذه مهارة، ولكن أن تعمل ما يجب عليك كما ينبغي عليك عمله فهذه فضيلة تفوق الحكمة والمهارة معًا».

- أنا موظف أعمل في إحدى المؤسسات الصناعية ولكني في وظيفة إدارية، من فترة أخذت إجازة وعند عودتي للعمل فوجئت بما يحدث لي:

- لا أرغب في العمل وأتمنى لو كانت الإجازة طالت أكثر.

- منذ أول ساعة عمل أنظر في الساعة لعلها تجري وتجري وينتهي اليوم سريعًا.

- لم أجد ما يغريني بالعمل فقمت إلى مكاتب زملائي (أتسكع) أتكلم معهم.

- حادثت بيتي وعددًا من أصدقائي على الهاتف لعلي أجد الوقت يمر.

- عندما طلب مني مديري بعض الأمور التي يرغب أن أتمها (والمفروض ألا تأخذ مني أكثر من ساعة عمل) قلت له إنها

ستكون جاهزة بعد يومين أو ثلاثة إن شاء الله.

- آه، بمجرد وصول الساعة إلى وقت انتهاء الدوام كنت أعدو خارج المؤسسة.

- في صباح اليوم التالي تمنيت لو أني أصبت بما يمنعني من الذهاب للعمل وأبلغهم بذلك ولكن للأسف أنا بخير.

لماذا يحدث هذا لي.. أليس من المفترض أن الإجازة تجدد النشاط وتحفز على العمل؟!

وكيف يعيش الإنسان حياته في الإجازة؟

ما يحدث لهذا الموظف يحدث للكثير منا فهذه ظواهر للمشكلة الأساسية وهي الفشل في استثمار الإجازة أحسن استثمار، فلا يختلف أحد على أهمية وفائدة الإجازة ولكن كيف يتم استغلال الإجازة بشكل مفيد: شكل ديني ونفسي واجتماعى؟ عدد كبير منا يقضي إجازته أيا كانت: أغلبها في مزيد من النوم بحجة أن جسده يريد أن يرتاح ثم مع ضرته الأخرى، الزوجة الثانية إن لم تكن الأولى وهي: التليفزيون فإن سألوه الخروج في متنزه أجاب: لا أستطيع، أريد أن أرتاح.

إذن المطلوب:

- أن تعرف أن الترويح عن النفوس مطلوب في الإسلام لأن القلوب تكل وإذا كلت عميت كما قال الرسول ﷺ: «**يا حنظلة ساعة وساعة**» رواه مسلم.

- أن تجعل هدفك من الإجازة:

١- طلب رضا الله ومرضاته بإجازة إلى البيت الحرام أو زيارة الأقارب وصلة الأرحام.

٢- إدخال السرور على الأهل.

٣- إذهاب الملل والسآمة: فإن الماء يأسن عند وقوفه وتمل النفوس من روتين الحياة وتصدأ القلوب كما يصدأ الحديد، كما قال الشاعر:

إني رأيت وقوف الماء يفسده
إن ساح طاب وإن لم يجر لم يطب

والأسد لولا فراق الغاب ما افترست
والسهم لولا فراق القوس لم يصب

والشمس لو وقفت في الفلك دائمة
لملها الناس من عجم ومن عرب

والبدر لولا أفول منه ما نظرت
إليه في كل حين عين مرتقب

والتبر كالترب ملقي في أماكنه
والعود في أرضه نوع من الحطب

فإن تغرب هذا عز مطلبه
وإن تغرب ذاك عز كالذهب

٤- تجديد النشاط وكسر الروتين والتقوّى على العبادة

وذلك أن النفس تشعر بالارتياح بعد قضاء إجازة خاصة إذا صاحب ذلك تغيير مكان.

٥- السير في الأرض، يقول تعالى: ﴿قَدْ خَلَتْ مِن قَبْلِكُمْ سُنَنٌ فَسِيرُوا فِي الأَرْضِ فَانْظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُكَذِّبِينَ﴾[آل عمران:١٣٧] فسير المسلم مسير نظر واعتبار وتفكر.

٦- عدم إتيان المحرمات وضياع الفرائض.

٧- تآلف القلوب واجتماع أفراد الأسرة.

٨- عدم حمل هم عملك معك في إجازتك فيكون هم الأسرة بالكامل.

إذا فعلت ذلك ستجدد داخلك حافزًا أكثر من ذي قبل للعمل وعندها ستكون الإجازة سحر التحفيز.

- لن تعرف شيئًا إذا لم تبدأ بالتجربة والمحاولة «هوارد زن».
- لكي نحافظ على ضوء المصباح علينا أن نواصل تزويده بالزيت «الأم تيريزا».
- تماما كما يصدأ الحديد عندما يهمل، فإن الخمول عن العمل يتلف العقل «ليوناردو دافنشى».

الفارق بين الخبير والخابور والاستشارى والشوال

«من حق العاقل أن يضيف إلى رأيه آراء العقلاء ويجمع إلى عقله عقول الحكماء، فالرأي الفذ (أي: الفرد) ربما زل والعقل الفرد ربما ضل».

تعاقدت شركتنا مع استشاري أجنبي للاستفادة من خبراته لإصلاح أمور الشركة المتردية وبعد جلسات وجلسات وأوراق كثيرة تسلمتها الشركة كنصائح لإخراج الشركة مما هي فيه لم يزدد الطين إلا بلة بل أصبح وحلاً واتفق الجميع على أن هذا الاستشاري ذهبت جهوده أدراج الرياح. لا، بل كان شوالاً ومقلبًا كبيرا لكن الميزة الأساسية فيه كانت أنه خواجه شعره أصفر وعينه خضراء، لم يكن خبيرا بل خابور كبير، ولا نعرف لماذا؟

بداية: مفهوم الخدمة الاستشارية: هي علاقة تفاعلية بين خبير استشاري مؤهل بحكم تكوينه العلمي وتجربته العملية ومقدرته الفنية وعميل يحتاج إلى هذا الخبير، يتم فيها تبادل الرأي والمعلومة بين الطرفين وليس من طرف واحد.

ثانيا: أهم مواصفات الاستشاري:

- المقدرة العلمية والعملية والفنية.

- القدرة على التعامل مع الآخرين، وفهمهم وكسب ثقتهم.
- التواضع، الاتزان، الاحترام، حسن المظهر، سعة الأفق، القدرة على عرض أفكاره بطريقة واضحة.
- لا يدفع العميل للتغيير في الاتجاه الذي يريده هو بل يدفعه إلى الاتجاه الصحيح أيًا كان مصدره.
- لا يستخدم النظريات العلمية كنماذج مقدسة يوجه العميل إليها ولكن يستخدمها ليسترشد بها في تصنيف الملاحظات وتشخيص المواقف وتحليل الظواهر.
- المرونة في التحليل والتقييم والبعد عن التفكير المقولب في النظريات المجردة.
- الاستعداد لتصحيح الأحكام والتوصيات إذا ثبت عدم صلاحيتها.

ثالثًا: أهم سلبيات الاستشارة:

- سوء اختيار المستشار بالوقوع في:

* خطأ الهالة (دعاية، إعلان، سمعة، جنسية).

* خطأ التحيز (صداقة، شخصية، جنس، دين، وطن).

- ضعف المستشار وقلة خبراته وكفاءته.

- عرض أسماء وخبرات استشارية ذات خلفيات علمية وعملية وفنية متميزة واستبدالها أثناء التنفيذ بأخرى أقل كفاءة.
- المنافسة المالية كعامل تفصيلي في العروض الاستشارية.
- اعتبار مقترحات المستشار نقدًا للمؤسسة.
- عدم التعاون مع المستشار.
- استحالة تنفيذ المقترحات.
- المعالجة الجزئية للمشكلات.
- تجاهل عوامل أساسية تجري في نطاقها الاستشارة (عوامل تسويقية، اقتصادية، ....).
- شخصية الاستشاري سيئة في بعض الصفات مثل:
  - لا يجيد فن الإصغاء.
  - يجيد مقاطعة أفكار العميل وتشتيت تركيزه.
  - يطرح أسئلة غبية ويتسرع في الجواب إن سُئل.
  - يعرض حلوله وكأنها وحي إلهي لم يسبق لها أن جربها أحد وإن جربها فهي صالحة.. لكل الناس في كل الأزمنة.
  - يقدم الأمور ملونة برأيه الشخصي.

- يقفز إلى النتائج.
- يقدم أفكاره لك قبل سماع أفكارك.
- يتلقى مكالمات هاتفية أو يسمح بمقاطعة حديثك خلال اجتماعه معك.
- يحاول حل المسألة بسرعة كبيرة جدًا جدًا.
- يتكلم بسوء عن عملاء له مثل: عديمي الفهم، أغبياء، كسالي، ....
- الرغبة في الكسب المادي من العميل أقوى من الرغبة في مساعدته.
- الرغبة في الظهور بمظهر الذكي الذي يفهم في عملك أكثر منك.
- إعادة ذكر مؤهلاته أكثر من مرة.
- التحديق في العميل وكأنه جهاز تليفزيون (مجرد مصدر للبيانات).
- الظهور الدائم بمظهر المرتبك.
- نسيان بعض المعلومات.
- الخطأ في التشخيص.

إن لم تحسن اختيار المستشار فقد استشرت شوالاً ولم تستفد بخبرته كخبير عندها سيكون الخبير «خابورا» والمستشار «شوالاً».



- قال عمر بن الخطاب: «الرجال ثلاثة: رجل ترد عليه الأمور فيسددها برأيه، ورجل يشاور فيما أشكل عليه وينزل حيث يأمره أهل الرأي، ورجل حائر بأمره لا يأتمر رشدًا ولا يطيع مرشدًا».
- قال على بن أبي طالب: «نعم المؤازرة المشاورة وبئس الاستعداد الاستبداد».
- قال عمر بن عبد العزيز: «إن المشورة والمناظرة بابا رحمة ومفتاحا بركة لا يضل معهما رأي ولا يفقد معها حزم».
- قال لقمان الحكيم لابنه: «شاور من جرب الأمور فإنه يعطيك من رأيه ما قام عليه بالغلاء وأنت تأخذه مجانًا».
- إذا أشكلت عليك الأمور وتغير لك الجمهور فارجع إلى رأي العقلاء وافزع إلى استشارة العلماء ولا تأنف من الاسترشاد ولا تستنكف من الاستمداد فلأن تسأل وتسلم خير لك من أن تستبد وتندم.

هل أنت ضفدعة؟

«إننا نحدد مصائرنا بأنفسنا، إننا نصبح ما نفعله»

مدام/ شيانج كاي تشك

أجري بعض العلماء تجربة على ضفدعة فقاموا بوضعها في إناء به ماء يغلي فقفزت الضفدعة عدة قفزات سريعة تمكنها من الخروج من هذا الجحيم الذي وضعت به، لكن العلماء عندما وضعوا الضفدعة في إناء به ماء درجة حرارته عادية ثم أخذوا في رفع درجة الماء وتسخينه تدريجيًا إلى أن وصل إلى درجة الغليان وجدوا أن الضفدعة ظلت في الماء حتى أتي عليها تمامًا وماتت دون أن تحاول أدني محاولة للخروج من الماء المغلي.

العلماء فسروا هذا بأن الجهاز العصبي للضفدعة لا يستجيب إلا للتغيرات الحادة، أما التغيير البطيء على المدي الطويل فإن الجهاز العصبي للضفدعة لا يستجيب له.

هذه هو حال الحياة معنا دائمًا.

التغيرات المحيطة بنا تغيرات بطيئة تكاد تكون مملة في مجملها ولكنها تغيرات مهمة حاسمة في معظمها. قارن بين حياتك منذ عامين وحالك الآن.. هل هناك تغيرات من حولك؟ حقيقة ستدهش من حجم التغيرات التي حدثت من

حولك لكن كيف كانت استجابة جهازك العصبي لها؟ هل شعرت بأن صغائر الأمور هي في حقيقتها أمور جلل وأن معظم النار من مستصغر الشرر؟

هل كنت كالضفدعة التي تحركت الدنيا حولها وتغيرت وهي لم تفطن لهذا فلقيت حتفها أم أنك فطنت لما يجري حولك وسارعت جاهدًا لتعايش التغيرات التي تجري حولك وتفكر في تطوير حياتك؟ هل كان حالك مع نفسك كحال الضفدعة فلم تفطن بالتغيير الذي يحدث لك كل يوم، وخطوة بخطوة إلى إن فوجئت بالتغيير الجذري؟

كيف حالك مع نفسك وعلمك وخبراتك وأهلك؟

هل فوجئت الآن أنك أصبحت بعيدًا عنك وعن الغير مسافات شاسعة قد قامت بينك وبينهم من أمور استصغرتها أنت؟

هل في كل شئون حياتك تقف مع نفسك؟

أم تسأل نفسك:



- إذا زرعت بداخلك فكرة ستحصد فعلاً.
  وإذا زرعت بداخلك فعلاً ستحصد عادة.
  وإذا زرعت بداخلك عادة ستحصد شخصية.
  وإذا زرعت بداخلك شخصيته ستحصد مستقبلا.
- راقب أفكارك لأنها ستصبح كلمات.
  راقب كلماتك لأنها ستصبح أفعالاً.
  راقب أفعالك لأنه ستصبح عادات.
  راقب عاداتك لأنها ستصبح أخلاقًا.
  راقب أخلاقك لأن مصيرك يتعلق بها.
- الأفكار تؤدي إلى الأهداف، الأهداف تتحول إلى تصرفات والتصرفات تشكل العادات والعادات تحدد الشخصية والشخصية تصنع المصير. «ثايرون إدواردز».

ماذا تبني.. ناطحة سحاب أم تهدم نفسك؟

«حياتنا من صنع مفرداتنا وحياتك من صنع أفكارك»

- كان هناك طفلان توأم شديدي الشبه أحدهما سعيد دومًا والآخر حزين على الدوام، يئس الوالدان من حال طفليهما وعندما نفد صبرهما أخذا الطفلين إلى طبيب طمأنهما بأنه سيجعل تصرفات الطفلين متعادلة.

وضع الطبيب الطفل الحزين في غرفة مليئة بالألعاب ووضع الطفل السعيد في غرفة مليئة بروث الخيول وأشار للوالدين بطرف عين مطمئنًا إياهما بأن كل شيء سيكون على خير ما يرام، وبعد ساعة من الزمن ذهب الوالدن يصحبهما الطبيب المعالج إلى الغرفة الأولى فوجدوا الطفل الحزين يمتطي حصانًا هزازًا لكنه لا يزال على حالة من الحزن والبكاء بدموع سخية، ثم ذهبوا إلى الغرفة الثانية حيث حبس الطفل السعيد وحوله روث الخيول، وما أن فتحوا الباب سمعوا صيحات الضحك والمرح من داخلها، نظروا والدهشة تغمرهم إلى الصبي الذي كان فوق كومة من الروث يحمله بيديه وينثره في الهواء ويقول: «لابد أن مهرًا مختبئًا في مكان ما هنا لوجود كل هذا الروث».

- ذهب أحد مديري الإنشاءات إلى موقع من المواقع حيث كان العمال يقومون بتشييد أحد المباني الضخمة في فرنسا واقترب من أحد العمال وسأله: ماذا تفعل؟

فرد عليه العامل بطريقة عصبية وقال: أقوم بتكسير الحجارة الصلبة بهذه الآلات البدائية وأقوم بترتيبها كما قال لي رئيس العمال وأتصبب عرقًا في هذا الحر الشديد.. وهذا عمل متعب للغاية ويسبب لي الضيق من الحياة بأكملها.

تركه مدير الإنشاءات وذهب إلى عامل آخر وسأله نفس السؤال فكان رد العامل الثاني: أنا أقوم بتشكيل هذه الحجارة إلى قطع يمكن استعمالها، وبعد ذلك تجمع الأحجار حسب تخطيطات المهندس المعماري وهو عمل متعب وأحيانًا يصيبني الملل ولكني أكسب منه قوت عيشي أنا زوجتي وأولادي وهذا عندي أفضل من أن أظل بدون عمل.

بعدها ذهب مدير الإنشاءات إلى عامل ثالث وسأله أيضًا عما يعمل، فرد العامل الثالث عليه قائلا وهو يشير إلى الأعلى:

ألا ترى بنفسك

أنا أقوم ببناء ناطحة سحاب.



- انظر للأمور من الزاوية الإيجابية وتمتع بما تعمله ولا تحبط نفسك فيما تفعل، فالحياة تستحق منك أن تبتسم وأنت تعمل.
- «من خلف قضبان السجن تطلع إلى الأفق اثنان من المسجونين، فاتجه أحدهما ببصره إلى وحل الطريق أما الآخر فتطلع إلى نجوم السماء».
- دخل النبي ﷺ على أعرابي يعوده فقال له: «لا بأس إن شاء الله» قال: كلا بل حمي تفور على شيخ كبير تذيره القبور، قال ﷺ: «نعم إذن» [رواه البخاري].

السير ابن النبيل والدكتور ابن الفلاح الفقير والمغامرة الجريئة

«الـذين يعرفـون فرحـة الوصـول إلى أعلى السلم هـم الـذين بـدأوا مـن أسفله والذين يبدؤون من أعلى السلم لن يكون أمامهم إلا النزول».

- كان هناك فلاح اسكتلندي فقير في أحد الأيام يسعى من أجل رزق أسرته وفجأة سمع صوت استغاثة تأتي من مستنقع قريب، ترك الفلاح أدواته وجرى إلى مصدر الصوت فوجد صبيًا مذعورًا يغوص حتى وسطه في وحل أسود وهو يجاهد ويكافح صارخًا محاولاً إنقاذ نفسه، وهنا تدخل الفلاح الاسكتلندي وأنقذ الغلام الصغير من موت مؤلم بطيء.

- في اليوم التالي حضرت سيارة فارهة إلى منزل الفلاح البسيط وخرج من السيارة رجل نبيل أنيق وقدم نفسه أنه والد الغلام الذي كان الفلاح قد أنقذه بالأمس.

قال الرجل النبيل: إنني أريد أن أكافئك لأنك قد أنقذت حياة ابني.

قال الرجل قائلاً: لا.. لا يمكن قبول أي شيء مكافأة لما فعلته.

وفي هذه اللحظة ظهر ابن الفلاح على باب كوخ الأسرة فسأل الرجل النبيل الفلاح: هل هذا ابنك؟ أجاب الفلاح: نعم.

فقال له النبيل: دعني أعقد معك اتفاقا حيث سأقدم على نفقتي الخاصة لابنك هذا نفس التعليم الذي سأقدمه لابني، وإذا كان الصبي مثل أبيه فبدون شك سينمو ويكبر ليصير رجلاً نفتخر كلانا به.

وهذا ما فعله الصبي ابن الفلاح فقد دخل أفضل المدارس ثم تخرج من مدرسة الطب بمستشفي ماري في العاصمة لندن وصار معروفًا بعد ذلك في العالم أجمع بالسير/ الكسندر فليمنج «مكتشف البنسلين».

- وبعد عدة سنوات أصيب ابن الرجل النبيل نفسه الذي أنقذه الفلاح بالتهاب رئوي وينقذه هذه المرة ابن الفلاح الدكتور/ فليمنج باختراعه البنسلين وليس هو وحدة وإنما ملايين البشر فيما بعد.

- الرجل النبيل هو: راندولف تشرشل رئيس وزراء بريطانيا الذي أنقذها من الهلاك والدمار في الحرب العالمية الثانية.

- ابن الرجل النبيل هو: السير/ ونستون تشرشل.

- ابن الفلاح هو: د. الكسندر فليمنج.

تخيل لو:

✍ لم يكن الفلاح شهمًا وصاحب مروءة؟

- لم يكن النبيل/ تشرشل شاكرًا للجميل ولم يذهب لشكر الفلاح على إنقاذه ابنه؟
- قبل الفلاح المكافأة ثمنًا لشهامته ولم يخرج ابنه؟
- لم ينتهز ابن الفلاح «الكسندر فليمنج» الفرصة وتفوق في شيء آخر غير الطب.
- كان ابن الفلاح «الكسندر فليمنج» طبيبًا عاديًا أو كان كسولاً خاملاً واكتفي بالشهادة الطبية التي حصل عليها.
- لم يكن لدي النبيل/ تشرشل رؤية ثاقبه في ابن الفلاح الفقير.
- لو كان «الكسندر فيلمنج» اختار أن يعيش حياته على الهامش بالتأكيد كان سيموت بدون عنوان، يعني على الهامش.

- إن النظرة الإيجابية للأمور هي الرصيد الحقيقي للإنسان الذي يعيش اللحظة نفسها من أجل ذاته فقط والناجح هو الذي يستغل الفرص حين تقف على بابه.
- لابد من المغامرة والمخاطرة فالحياة إما أن تكون مغامرة جريئة أو لا شيء.
- إذا أردت أن تحلق مع الصقور فلا تلعب مع الدجاج.

السريع يلتهم البطئ

«إننا نفرق بين الشخص المتميز والشخص العادي بقولنا إن الأول هو شخص يفرض على نفسه متطلبات هائلة والآخر لا يفرض على نفسه أي متطلبات» «جوس أورتيجا جاسيت»

وردت هذه القصة في كتاب:

It 's Not The Big That Eat The Small.....
It's The Fast That Eat The Slow

ليس الكبير الذي يأكل الصغير..إنما السريع الذي يلتهم البطيء.

في أواخر عام ١٩٩٤م كان رأي «ديف بوترك» رئيس شركة شواب والمدير التنفيذي المشارك فيها أن التجارة الإلكترونية تكبر وتنمو وكان يشاركه في ذلك الرأي مؤسس الشركة ورئيس مجلس إدارتها «تشك شواب» فأسسا مشروعًا أطلقا عليه اسم «المشروع الصقر» وحيث إن الشركة تمتلك التكنولوجيا كان الفريق المتخصص بالتكنولوجيا فيها جاهزًا لتقديم المشروع إلى كبار المسئولين بالشركة خلال أشهر معدودة.

وبالفعل عند عرض المشروع نهائيًا على رئيس مجلس الإدارة «شواب» سقط عن كرسيه من شدة الدهشة إذا كانت فكرة المشروع تبين شخصًا يضع طلبًا من خلال الكمبيوتر الشخصي له ثم يري

الطلب ينتقل إلى جميع أقسام شركة شواب من خلال أجهزتها المتطورة وينفذ ثم يرسل تثبيت الطلب بواسطة البريد الالكتروني.

لم يكن «بوترك وشواب» بحاجة إلى مناقشات طويلة حول توقيت إدخال منتجهم الجديد إلى الأسواق فتصرفت الشركة بسرعة البرق وأدخلت عنوانها على الموقع الخاص بها على شبكة الإنترنت في مايو ١٩٩٦م.

وانهالت الطلبات على الشركة وكأن أبواب السماء قد فتحت.

خلال أسبوعين فقط سجلت الشركة أكثر من ٢٥٠٠٠ عميل ويمثل هذا الرقم الهدف الموضوع للشركة للسنة بكاملها (الهدف تحقق في أسبوعين فقط).

إذن أصبح المنتج على الانترنت وبمبلغ ٢٩,٩٥ دولار في حين النظام القديم بأكثر ٢٠٪ من هذا الرقم.

وتأتي الرياح بمن لا تشتهي السفن قبل حلول عام ١٩٩٧م قام موظفو الخطوط الأمامية في الشركة بنوع من الاعتراض ظنًا منهم أن بيع المنتج من الانترنت وبمبلغ أقل منهم يسحب الأعمال من فروع الشركة ومن تواجد العملاء في البيع المباشر (ما الذي يجعلني أذهب لمقر الشركة طالما يمكنني الطلب من الانترنت وبسعر أقل؟) كما أن العملاء أنفسهم بدأوا الشكوى فلماذا ازدواجية السعر، العميل الذي ينزل مباشرة إلى فرع الشركة يريد السعر كما هو على الانترنت ٢٩,٩٥ دولار.

- في خريف ١٩٩٧م جلس بوترك وشواب معًا وقررا وضع حد لازدواجية السعر ودمج العنوان الالكتروني مع أعمال الشركة على الأرض وبذلك للعميل الحق في اختيار وسيلة الشراء: الفرع أو الإنترنت ويدفع أجرًا قدره ٢٩,٩٥ دولار للصفقة مع الاستفادة الكاملة من كل ما تقدمه الشركة.

ليس كل الناس مثل شواب، بوترك.

ليس كل الناس لديهم الحماس والنشاط والسرعة للفوز بما يريد أو أكثر.

- عليك دائمًا أن تبذل جهدًا بنسبة مائة بالمائة لأنك إن لم تفعل فإن شخصًا ما في مكان ما سوف يبذل مائة بالمائة من جهده وسوف يهزمك عندما تلتقيان (إدماكولي).
- الكثير من العمل الجيد يضيع بسبب العجز عن بذل ما هو أكثر قليلا. «إدوارد اتش. هاريمان».
- ليس الشخص الذي يقفز أعلى هو الذي يفوز بالثمرة، يفوز بها من يريدها أكثر. «باك ويليامز».
- أصعب نضال على الإطلاق هو أن تناضل لتكون مختلفًا عن الإنسان العادي «تشارلز إم شواب».
- الكسل مفتاح البؤس به تولدت الفاقة ونتجت الهالكة «على بن أبي طالب».
- المتعب ينام على وسادة من الحجر ليستريح أما الكسلان فلن يجد الراحة فوق وسادة من الريش «شكسبير».

آلو... أنا المتمرد

«إذا لم يكتشف الإنسان شيئًا يموت في سبيله فإنه لا يستحق أن يعيش».

«مارتن لوثر كينج الصغير»

كان هذا حديثًا تليفونيًا على الهواء مباشرة في إحدى القنوات الفضائية مع المؤلف:

قالوا عني إني متمرد لا أعرف لماذا.

في كل مكان أعيش فيه يقولون عني إني متمرد.

في المدرسة ثم في الجامعة حتى في البيت مع والدي قالوا عني إني متمرد.

وزاد الطين بلة عندما عملت في إحدى الجهات زملائي ومديري قالوا لي نفس الكلمة «أنت متمرد».

كنت وانا طفل: غيور تمامًا، أحب أن تكون ألعابي لي وحدي لا يشاركني فيها أحد، لا يمنعني أحد عن أي شيء، عنيد، غضوب، بذئ اللسان، وقح، فوضوي، منتقم منه أي شخص يتعرض لي، لا أعمل الواجبات المدرسية.

كنت وانا مراهق: دائم الصراخ، غير راض عن والدي

وعن مدرستي وسكني وبلدي، أستغل فراغ وقتي في الإيذاء والسخرية من الغير، غير ملتفت لدروسي ومذاكرتي، أجيد مخالفة النظم والقواعد في المدرسة والبيت والشارع.

كنت وأنا في الجامعة: أتراخي في المذاكرة حتى آخر وقت، لا أحترم هيئة التدريس، لا أحضر المحاضرات، الترفيه عندي هو الأساس والمذاكرة هي الاستثناء، في أغلب الأوقات منفعل وعصبي، كنت أحلم بالانتقام من كل الناس حتى وإن لم يتعرضوا لي، وكذلك كان حلمي الكبير بالهجرة إلى أمريكا والعودة مليونير لا، بل ملياردير ثم أدهس كل الناس.

كنت وأنا في أول وظيفة لي في بلدي: أشعر بالإحباط فأنا لم أحقق أي شيء من أحلامي، دائم الانتقاد لكل الناس (زملائي، مديري المباشر، وحتى المدير العام) فلا أحد يعجبني، حتى الراتب الذي أتقاضاه، لا يعجبني على الرغم من كونه يحلم به أي شاب في سني وموقعي الوظيفي، أشعر وكأني مقيدًا لذا باستمرار أحطم أي فرد بجانبي، أعتقد أنه يحاول أن يلجمني أو يضغط على ليحد تصرفاتي، كل الآخرين كاذبون، منافقون أفاقون.

الآن: انهارت كل أحلامي وطموحاتي.

لا أجد وقتًا سعيدًا يمر بي ولو للحظة.

أعاني صراعًا داخليًا بين التأمرك والتمرد على المجتمع الذي أعيش فيه.

أعاني من الضبابية في الرؤية.. مَنْ الصح ومَنْ الخطأ؟

أجد في تمردي نوعًا من المقاومة للضغوط التي أتعرض لها أو تعرضت لها

وكان الجواب:

* هذا ليس تمردًا ولكنه ضياع، عدم ثقة في النفس، لا توجد هوية ولا رؤية ولا رسالة في الحياة، أما التمرد الحقيقي فكان من شاب كصاحب المكالمة السابقة في عام ١٩٧٠م اسمه د. مهاتير محمد حيث ألف كتابًا بعنوان «معضلة المالايو» انتقد فيه بشدة شعبه شعب المالايو واتهمه بالكسل والرضا بأن تظل بلاده دولة زراعية متخلفة دون محاولة تطويرها، وقرر الحزب الحاكم في ماليزيا والذي يحمل اسم منظمة المالايو القومية المتحدة، منع الكتاب من التداول نظرًا للآراء العنيفة التي تضمنها وأصبح مهاتير محمد في نظر قادة الحزب مجرد شاب متمرد لابد أن تحظر مؤلفاته غير أن المتمرد سرعان ما أقنع قادة الحزب بقدراته وصعد نجمه في الحياة السياسية بسرعة وتم تعيينه وزيرًا للتربية التعليم ثم نائبًا لرئيس الوزراء وعام ١٩٨١م تولي رئاسة الحكومة.

لم ييأس ولم يصادم، لم يكن ثوريًا مندفعًا بل كان مصلحًا هادئًا.

هذا الشاب المتمرد خفض نسبة الفقر في بلده من ٥٢٪ عام ١٩٧٠م إلى ٥٪ عام ٢٠٠٥م.

هذا الشاب المتمرد رفع متوسط الدخل في بلده من ١٢٠٠ دولار سنويًا عام ١٩٧٠م إلى ١٠٠٠٠ دولار عام ٢٠٠٢م.

هذا الشاب المتمرد خفض نسبة البطالة إلى ٣ ٪ وحقق نسبة نمو في السنوات العشر الأولى لرئاسة الحكومة قدرها ٧,٦٪ والعشر التي تليها ١ ,٧٪.

هذا الشاب المتمرد حول عاصمة بلده من عاصمة الطين إلى عاصمة النور الآسيوي.

هذا الشاب المتمرد وضع رؤية مفادها:

* **سنة ٢٠١٠:** تصبح جميع مدارس ماليزيا تعمل بنظام المدارس الذكية بما فيها مدارس القرى النائية.

* **سنة ٢٠١٥:** لن يحمل مواطن ماليزي نقودًا لاعتماده على الكارت الذكي الذي يحتوي على هوية المواطن ورخصة القيادة وجميع بياناته إضافة إلى إمكانية السحب من الرصيد البنكي.

* **سنة ٢٠٢٠:** ستسجل جميع السيارات بالأقمار الصناعية بحيث يتم تحديد موقع أي سيارة.

* **سنة ٢٠٢٠:** يستطيع الأب معرفة أماكن أبنائه وتحديد مواقعهم بالأقمار الصناعية.

هذا الشاب المتمرد جعل ماليزيا رقم ١٨ في خريطة الصناعة العالمية.

هذا الشاب المتمرد جعل نسبة التصدير الصناعي ٨٥٪ من إجمالي الصادرات وكل ١٠٠ سيارة تسير في شوارع ماليزيا منها ٢٠ سيارة فقط مستوردة.

هذا الشاب المتمرد لم يكن لديه عقدة الأمركة فهل أنت متمرد مثله.

هذا الشاب المتمرد تمرد لإنجاح بلده وإيقاظها من غفلتها وليس غفوتها هل أنت متمرد مثله.

- إذا كنت لا تؤمن بنفسك فلن يؤمن بك إلا القليل جدًا من الناس.
- عليك أن تؤمن بذاتك وعليك أن تشعر من أعماق روحك أن باستطاعتك إنجاز المهمة التي بدأت العمل فيها «ويليام كاسل دي فريز».
- النجاح يتطلب شخصًا صاحب رسالة «كلارنس نوفاس»
- مأساة الحياة لا تكمن في عدم وصولك إلى الهدف ولكنها تكمن في ألا يكون لك هدف تحاول الوصول إليه «بنيامين مايز».
- الهدف هو ما يعطي للحياة معني «سي. إتش. باركورست».

أنا مريض بمرض عضال..
«إرضاء الآخرين»

«الشجاعة هي الصفة البشرية الأكثر أهمية لأنها هي الصفة التي تضمن وجود باقي الصفات الأخرى جميعًا» «ونستون تشرشل».

إنه داء إرضاء الآخرين.

إنهم يشدون خيوطي الفعالة في شخصيتي.

إنهم يستغلونني.

إنهم يسيطرون عليّ وعلى حياتي.

إنني هدف سهل لهم.

إنني لا أعرف كيف أحمي نفسي وأتحرر من سيطرة المستغلين.

كانت هذه هي شكوى المريض إلى الطبيب وبدأ الطبيب يختبر ما قاله مريضه، ربما كان مخطئًا أو متوهمًا لما يحدث له فبدأ على الفور بـ:

١- تحديد هل هو بالفعل مريض وسأله الأسئلة التالية:

هل:

- تحاول دائمًا إرضاء الآخرين وإدخال السرور عليهم؟
- أنت دائمًا تحتاج إلى استحسان الناس لما تفعله وتقوم به؟

- تقوم بمعاملة الآخرين بلطف وطيبة وفي المقابل لهذا يعطفون ويهتمون بك؟

(بمعني آخر: معاملتهم واهتمامهم بك رد فعل لمعاملتك لهم بطيبة ولطف؟).

- لا تجد نفسك إلا مع الآخرين.

- رأي الآخرين فيك مهم لك فتتغير لرأيهم وتتبدل حسب ما يقترحون؟

- لا ينتقدك أو يرفضك الآخرون فأنت دائمًا تبذل قصارى جهدك وتخرج لهم بأكثر مما يتوقعونه؟

- في حالة انتقادك لتصرف لهم لا يظهر عليك أي رد فعل سلبي بل على العكس تظهر عكس ما تبطن حتى لا ينزعجوا منك أو يتضايقوا؟

- تعتقد أنه في حالة أي صراع مع الآخرين فأنت ستُهزم فلا داعي له إذن؟

- تعتقد أن معظم ما يحدث لك من أحداث يقع تحت سيطرة الآخرين وليست تحت سيطرتك أنت؟

- دائمًا ما يشغلك رأي الآخرين في كل جوانب حياتك «عملك، تعاملك مع المقربين إليك، مظهرك، ملابسك، تعليم أولادك، طبيعة حياتك الخاصة، ذوقك في الأكل، ....)؟

- تشعر بالذنب وبشدة إذا لم تهتم بحاجات الآخرين لعذر خارج عن إرادتك تمامًا؟

- تميل إلى الاعتماد على آراء وأحكام الآخرين أكثر من ميلك إلى الاعتماد على آرائك وأحكامك الخاصة؟

- تقدر قيمتك الشخصية بما تقدمه للآخرين من عطاء؟

- تعتقد أن الآخرين يحبونك لما تقدمه وتفعله من أجلهم، وفي حالة توقف ما تقدمه لهم سيتوقف هذا الحب منهم ناحيتك؟

- من النادر أن ترفض مساعدة أو خدمة شخص؟

- تخاف من غضب الآخرين أو عداوتهم؟

- من المهم لك أن تكون محبوبًا من جانب كل الموجودين في حياتك تقريبًا؟

- في العادة لا ترفض طلبات الآخرين حتى عندما تفضل العكس.

- في العادة تقدم حاجات وطلبات الآخرين عن حاجاتك وطلباتك؟

- تريد أن يراك الجميع على أنك الشخص المهذب واللطيف ولست الشخص الأناني الطماع؟

- عندما ترغب في اتخاذ قرار ما يتعين عليك آخذ آراء الكثيرين من الآخرين؟

- تعتقد أنك لا تستطيع فعل الكثير لوقف نزيف عطائك للآخرين (مفيش فايدة)؟

- تعتقد إذا ما غضب منك أحد فأنت من يستحق اللوم دون نقاش وابدأ بالاعتذار مقدمًا وقبل أي شيء؟

- تري أنك طيب القلب (إلى حد الهبل) وأن الآخرين يستغلونك (إلى حد الطمع)؟

- تعتقد أنك هدف سهل للآخرين في الاستغلال؟

إذا كنت أجبت عن أغلب الأسئلة السابقة بـ (نعم) فهذا يعني أنكِ واقع تحت سيطرة الآخرين وأنك مريض فعلاً ومن حولك هم الذين يحركونك ولكن لماذا يفعلون هذا معك؟

٢- ما هي نقاط الضعف التي بك وكانت مدخل الآخرين للسيطرة عليك؟

لابد من فحص دقيق لسماتك الشخصية وميولك التي تجعل منك هدفًا سهلاً لا شك أنها بك:

أ - عادات تأصلت داخلك تمكنت منك خاصة بإرضاء الآخرين:

من الجميل أن يحاول الشخص إرضاء الآخرين ولكن أن تتحول لإدمان (اعتياد إلى حد الإدمان) يجعل الفرد يشعر

بفقدان السيطرة على حياته ليرضي حياة الآخرين فإن أجهزة استقبالك الانفعالية ثم تولفيها وبرمجتها على أن تستقبل فقط التردد الخاص بما يريد أو يتوقعه الغير، الريسيفر الخاص بك لا يستقبل إلا القنوات التي رؤيتها ومشاهدتها الغير أما أنت فعبارة عن «ريموت كنترول» في يدك فعلاً ولكن يتحكم به الغير، تحكم في الريموت الذي في يدك ووازن بين ما تريد مشاهدته وما يرغب الغير في مشاهدته على نفس القناة بنفس التردد.

ب - رغبة في نيل استحسان وقبول الآخرين:

من الجميل أن يستمع الشخص لاستحسان الغير خاصة إذا كنت تحبهم وتحترمهم، فالرغبة في الفوز بحب الآخرين رغبة إنسانية طبيعية تمامًا ولكن أن تتحول الرغبة إلى شيء أساسي لحياتك النفسية والعاطفية وعندما تبدو نتائج رفضهم أو نقدهم أو عدم استحسانهم لك أمرًا مفزعًا مفجعًا فأنت هنا وقعت تحت رحمة أناس لا يحبونك وكأنك مدمن وقعت تحت تأثير ورحمة تاجر مخدرات لا يرحم.

كن دمثًا مع الآخرين ولكن كن واقعيًا حتى وإن هددوك وشككوا فيك.

ج - مرض الخوف العاطفي:

الخوف من الأمراض التي تؤثر على الشخص وقد ينتج عنه الكثير من المشكلات التي تؤثر على سلوكياته فتضعف من

قدرته على التعامل مع الواقع بشكل سليم وطبيعي، ولكن هناك من الخوف ما هو مستحب ولا يعتبر مرضـــا مثل قوله تعالى: ﴿وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الأَمْوَالِ وَالأنفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ﴾ [البقرة: ١٥٥].

أما الخوف المرضي ومنه الخوف العاطفي مثل: الخوف من المرض، التلوث، والهواجس، الظلام، المرتفعات، انعدام الثقة، بعض الحيوانات، الخوف من الناس، من الماء والبحر، ....

أنت خائف من أن تفقد الناس.

أنت خائف من أن يتركك الناس.

أن لا تتخيل الحياة بدونهم.

هذا وهم.. من يعرفك لحاجته وفقط لا حاجة لك به.

- من تخاف من مواجهته فيغضب منك أو يحدث بينكما صراع أو نزاع لا تقلق منه.

- اغضب ممن يخدعك، اغضب ممن يستغلك.

- متي تغضب إن لم تغضب لمثل هذه الأمور.

- متي تواجه إن لم تواجه هذه السلوكيات.

- متي تواجه إن لم تطرد الشفقة على نفسك وتقبل الهزيمة النفسية المستمرة لك من الغير بإخضاعك وتركيعك.

- انس الماضي بكل ما فيه من الآلام وكدمات نفسية

ومطبات ومرتفعات سلوكية.

- ولا تقبل الهزيمة التي أنت فيها الآن وقوِّ إرادة النصر لديك.

- لا يعني هذا أن تكون دائمًا في حالة غضب وصراع، فقط دافع عن نفسك ضد من احتل ذهنك واستعمره وارفض الخنوع والخضوع والابتزاز في المشاعر.

د - عدم القدرة على الرفض وقول كلمة من حرفين هي (لا).

أنت تخشي أن تقول لا للغير حتى لا تشعر بالذنب أو أنك تفضل نفسك على الغير (أناني)، وبالتالي بما يصاب الغير بالحزن والاكتئاب.

أنت تفضل أن تكون عجينة في يد غيرك على كونك تقول لا لهم.

أنت تفضل حتى لا تشعر بالقلق والتوتر أن تستسلم وتذعن وتوافق.

إن الخضوع والإذعان الطوعي منك أصبح راسخًا وتأصل في ذهنك وعاداتك وبرمجت نفسك عليه.

لذا إن أردت العلاج عليك أن تعرف أن:

✍ عدم رفضك لطلبات الغير يجعلك تحرم نفسك من أداء وخدمة الغير ومصالحهم وهذا خطأ.

✍ قبولك لأداء شيء لإرضاء الآخرين يرفع من قدرك وقيمتك الشخصية لا شك ولكن أيضًا رفضك لن

يضرهم طالما يمكنهم هم أو أحد غيرك أداء المهمة عنك.

✍ لابد من مراجعة أولوياتك وانظر هل توافق على ما يطلبونه أم لا.

✍ لا تؤجل قرارك بقول (لا) ولكن قلها على الفور واشرح أسباب قول كلمة لا.

✍ تقترح حلولاً ممكنة أو بدائل أو أشخاصًا آخرين أفضل وأنسب للمهمة منك.

✍ يمكنك قبول جزء من المهمة التي يرغبون في إتمامها لهم وليس من المناسب القيام بها الكامل.

هـ - ضعف الاعتماد على الذات:

«أنت: لا تثق بحكمك ولا بردود أفعالك وبالتالي ضعف توجيه ذاتك.

إحساسك بذاتك مهزوز وغير واضح.

حكمك على الأمور ضعيف ومهزوز.

لذا لابد من:

✍ زيادة تقديرك لذاتك.

✍ الاعتماد على نفسك في اتخاذ قراراتك، لا مانع من مشاورة الغير ولكن طلب النصيحة من أشخاص كثيرين يؤدي فقط إلى إرباك المسألة أكثر وشعورك

بالقلق والتوتر أكثر وأكثر.

✍ حسّن من قدرتك على صناعة القرار.

✍ اعرف صفات القرار الجيد والقرار السيئ.

✍ اقضى على آفة «التردد».

من الجيد أن تعرف نقاط ضعفك وتحاول علاجها والتخلص منها، ولكن الأحسن من ذلك تعرف من هم الذين يحاولون أن يسيطروا عليك أو يستغلوك.

٣- من هم الأشخاص الذين يحاولون السيطرة عليك؟

ربما يكونون من:

- أفراد أسرتك: أب/ أم مسيطرة بطبعها، أخ/ أخت أكبر.
- صديق.
- شريك حياتك: زوج، زوجة.
- في العمل: زميل، رئيس، وأحيانًا مرؤوس.
- في الدراسة: مدرس، عضو هيئة تدريس بالجامعة.
- في الحياة: طبيب الأسنان، طبيب معالج لك من مرض مزمن، أحد الجيران.

واهم وسائل السيطرة او الاستغلال:

المال، القوة والنفوذ، المركز الاجتماعي، الأمان، الحب، نيل القبول والاستحسان، الأسرة، الزوجة، الأولاد، السعادة، التحرر من

القلق والتوتر، مكاسب وظيفية، هدايا عينية، التعليم.

وأنت مما تخاف أو تخشي خسارته؟ تخاف من:

- فقدان المال، نقصان القوة والنفوذ والتقليل من المكانة والمركز الاجتماعي.

- فقدان الوظيفة والمهنة.

- فقدان الحب والرفض من الغير.

- النقد.

- الطلاق.

- فقدان السيطرة.

بالطبع ليس كل من حولك أو كل ما سبق ذكرهم يخدعونك أو يستغلونك رغم أن ذلك قد يكون موجودا لدي البعض بالفعل.

عليك بـ:

- عدم التحفظ في تعاملاتك معهم.

- اجعل علاقاتك معهم متوازنة: أخذ وعطاء وليس من جانبك فقط: عطاء دائم.

- التأكد من أنك لست واهمًا فيما تشعر به حتى لا تجني سلبيات كثيرة عمليًا.

- اجتهد في رصد الأشخاص بدقة وفرِّق بين خدمة لشخص مرة وابتزاز أو استغلال أو سيطرة منه.

- الاقتناع بأن غالب الناس حسن حتى يثبت العكس ولكن المسلم كيِّس فطن في تعاملاته مع الناس مع أنه ليس بمخادع لهم ولكن لا يخدعه الغير كما قال عمر بن الخطاب ﷺ: «لست بالخب (أي: المخادع) ولكن الخب لا يخدعني».

- لا تقل لمن يخدعك: كشفتك أنت مخادع لانه سيطور أسلوبه وقد لا تفطن لذلك ولكن تعلم واعلم أنه خادعك وعامله بهدوء عندها ستكون أنت خادعه لتنقذ نفسك.

- لا تجعل نفسك في النهاية كمن استظل بالرمضاء، حتى تتجنب سيطرة الغير فتكون أنت مسيطرا عليهم كمن أراد التخلص من الإدمان فأصبح تاجرًا للمخدرات ولذا ازهد دائمًا فيما في أيدي الناس حتى يحبك الناس.

- ضع قيودا وحدودا واضحة واطلبها من الآخرين حتى تتحسن العلاقات بينكم أكثر.

- تفاوض للوصول إلى حلول وسط.

- اجعل من نفسك هدفًا صعبًا بمعرفة ما يجب التخلص منه وما يجب الحفاظ عليه من سمات وصفات في شخصيتك.

- الإرادة القوية تبني بينما الإرادة الضعيفة تهدم، والإسلام

عندما يقول المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف لم يقصد قوة الجسم والعضلات والبنيان ولكن قوة الإرادة، والعزيمة، وإرادتك هي عجلة القيادة التي تحدد مسار حياتك وأنه بدون إرادة قوية لا يمكنك الخلاص من هذا الأمر وغيره.

الإرادة القوية من أخلاق الكبار.

فهل أنت كبير.

قرر وحدد واستقر.



- يمكنك أن تكسب القوة والشجاعة والثقة من خلال كل تجربة تواجه فيها الخوف بحق.
- يجب عليك أن تفعل الشيء الذي تظن أنك لا تستطيع عمله. «إلينور روزفلت».
- الشجاعة ليست هي غياب الخوف ولكنها معرفة أن هناك شيئًا آخر أكثر أهمية من الخوف «أمبروز ريدمون».
- الشجاعة هي الثمن الذي تحدده الحياة لمنح السلام. «أميليا إيرهارت».

قاعدة ١٠/ ٩٠
والرضا بقدر الله عز وجل

«الحياة لوحة رائعة يمتزج فيها الأبيض والأسود، والفنان البارع هو الذي يستخدم الظلال السوداء لتخدم المساحات البيضاء..... وهكذا أحاول أن أستفيد من البقع السوداء في حياتي.... فالحياة حلوة رغم كل شيء» «صبحي الجيار»

بداية: ما هي القاعدة؟

١٠٪ من أحداث حياتك خارجة عن إرادتك.

٩٠٪ من أحداث حياتك تعتمد على ردود أفعالك.

ثانيًا: ماذا يعني ذلك؟

يعين أن ١٠٪ لا إرادة لنا أو سيطرة عليه، نحن لا نستطيع أن نمنع على سبيل المثال تعطل سيارة أو تأخر طائرة عن وصولها في الموعد المحدد وما يترتب على ذلك من إرباك لبرنامج عملك.

يعني ١٠٪ من الأحداث أو المواقف زمامها ليس بأيدينا ولكن نحن من يتحكم في تحديد ٩٠٪ الأخرى.

كيف يكون ذلك؟ الجواب بردود أفعالنا المترتبة على الأحداث.

مثال لذلك: بافتراض أثناء تناولك الإفطار مع أسرتك وفجأة أسقطت ابنتك كوب الشاي على ملابسك، ومن الممكن أن يكون الأمر شبه عادي ولكن أن تكون على عجل وفي طريقك للعمل ولا وقت لديك، ماذا تتوقع أن تفعل حينها[١]؟

من الممكن، بل من الأكيد ستنفجر غاضبًا متهمًا الأم بالإهمال لأنها لم تضع كوب الشاي في مكان بعيد عن الطفلة، أما الطفلة فسيكون نصيبها (على الأقل) زجرا ووعيدا وسبًا بالغباء ودوام التصرف بالسوء وربما ضربة باليمين أو بالشمال وربما أكثر وبسرعة تجري لتبدل ملابسك وعندما تنتهي تجد الجميع واقفًا على قدميه في وضع التوتر والخوف من مزيد من الأذى، الطفلة ترتجف ولا تعرف ماذا تفعل، هل تعتذر أم تضع على وجهك قبلة حانية، لا تعرف كيف تسترضيك، هي واقفة حاملة لشنطة مدرستها حتى تحملها إلى المدرسة، تخطف منها الشنطة ووجهك عابس ومن خلفك الأم تدعو لك بصالح الحال وتسيير الشوارع والطرقات، تجري بالسيارة لتلحق عملك وتنسي ربط حزام الأمان، يستوقفك رجل المرور ويعطلك أيضًا مزيدًا من الوقت حتى تدفع الغرامة القانونية ووجهك الآن ليس عابسًا بل كتلة من نار، تقف أمام المدرسة تفتح الباب للبنت وتريد أن تقذفها منه، ترتبك ولا تعرف التصرف السليم

(١) الفكرة مستوحاة من قصة لـ: ستيفن كوفي (بتصرف).

الذي يرضيك، تسقط من السيارة وتصرخ باكية فقد أصبيت ببعض الخدوش والجروح البسيطة، تحملها إلى داخل المدرسة تنظف لها الجروح وملابسها، مزيد من الوقت الضائع، كل لحظة تنظر في ساعة يدك، إنه التأخير عن موعد العمل، تترك الطفلة وقلبها يحترق، تريد أن تقبلك ولكنها خائفة وعقلك أنت يحترق فقد تأخرت ورئيسك بارد الأعصاب يصيبك بارتفاع في ضغط الدم وهو يتكلم على الملأ عن أسباب تأخرك؛ هل لمساعدة زوجتك في أعمال المنزل أم لماذا؟

(كل هذا يدور في ذهنك وأنت تقود سيارتك في طريقك للعمل)

اليوم كله أصبحت في وضع عصبي غير سليم وأسرتك كذلك، البنت في المدرسة والأم في المنزل إن كانت ربة بيت أو في عملها إن ذهبت للعمل بعد الذي حدث صباحًا.

لماذا حدث كل هذا؟

من السبب في كل هذا؟

هل أنت؟ البنت؟ الأم؟ رجل المرور؟ كوب الشاي؟

لابد أن يكون هناك متسبب لمعرفته.. أجب عن السؤال التالي:

هل كنت تعرف أن تمنع سقوط كوب الشاي من مكانه؟

إن كانت بـ (نعم) فأنت السبب.

وإن كانت بـ (لا) لم يكن هناك مانع للسقوط أي أن المسألة قدرية بيد الله عز وجل فالسبب هنا هو: رد فعلك تجاه ما حدث بعد سقوط كوب الشاي.

بافتراض اختلاف رد فعلك وكان كالتالي:

سقط كوب الشاي فقلت لابنتك: لا عليك سأغير ملابسي بسرعة وبالفعل بدلت الملابس ثم نزلت فوجدت الطفلة تريد استرضاءك فقبلتها فابتسمت وأسرعتها إلى المدرسة فنزلت وفتحت لها الباب وساعدتها حتى دخلت المدرسة بدون جروح وخدوش وبدون غرامة المرور وضياع الأوقات؟

احسبها بنفسك: كم من الوقت كنت ستتأخر عن رد الفعل الأول؟ بالتأكيد أقل.

ثم وهذا هو الأهم: الحالة النفسية لك وللبنت وللأسرة بالكامل!

هل فقدان الأعصاب؟

هل ضرب وسب الأولاد؟

هل الصياح والصراخ فيمن حولك وتملك عليهم الأمر مثل الأولاد والأم والمرؤوسين؟

هل الكبت وضغط الأعصاب أمام من لا تملك مثل المدير؟

هل تبديد وقتك وطاقتك؟

هو الحل..

نحن تفلت منا أعصابنا وردود أفعالنا تجاه ما لا نملكه ولا يمكننا السيطرة عليه، لذا عليك أن توجه طاقتك ووقتك في السعي الصحيح والبحث عن حلول لما تقع فيه والبحث عن فرص من خلال الأزمات التي تواجهها حتى لا تعاني من ضغوط لا داعي لها ومحن ومشاكل يمكن ألا تتعرض لها.

يقول النبي ﷺ: **«المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف وفي كل خير، احرص على ما ينفعك واستعن بالله ولا تعجز، وإن أصابك شيء فلا تقل لو أني فعلت كان كذا وكذا ولكن قل قدر الله وما شاء فعل فإن لو تفتح عمل الشيطان»** [رواه مسلم].

قدر الله وما شاء فعل.

المؤمن يؤمن إيمانًا راسخًا أن ما أصابه لم يكن ليخطئه وما أخطاه لم يكن ليصيبه.

وهذا هو الإيمان بالقضاء والقدر الذي هو صلب الإيمان بالله.

وفي حديث النبي ﷺ لما آتاه جبريل عليه السلام يسأله عن الإسلام والإيمان فقال: «...... **ما الإيمان؟ قال: «أن تؤمن بالله** وملائكته ورسله وكتبه واليوم الآخر والقدر خيره وشره...»

[رواه ابن ماجه].

فإذا آمنت بالله وقدره خيره وشره ستجد بك:

- قوة العقيدة الإيمانية: ﴿قُل لَّن يُصِيبَنَا إِلاَّ مَا كَتَبَ اللهُ لَنَا هُوَ مَوْلاَنَا وَعَلَى اللهِ فَلْيَتَوَكَّلِ الْمُؤْمِنُونَ﴾ [التوبة: ٥١].

- العزة بالله فلا نافع ولا ضار إلا هو، بيده كل شيء فلا ذل ولا استكانة لأحد ﴿أَلاَ لَهُ الْخَلْقُ وَالأَمْرُ تَبَارَكَ اللهُ رَبُّ الْعَالَمِينَ﴾ [الأعراف: ٥٤].

- الرضاء والاطمئنان لعدل الله وحكمته ورحمته؛ فهذا عمر ابن الخطاب يقول: «والله لا أبالي على خير أصبحت أم على شر لأني لا أعلم ما هو الخير لي ولا ما هو الشر لي.

وعندما مات ولد للفضيل بن عياض ضحك فقيل له: أتضحك وقد مات ولدك؟ فقال: ألا أرضي بما رضيه الله لي.

- التماسك وعدم الانهيار:

يقول عز وجل: ﴿مَا أَصَابَ مِن مُّصِيبَةٍ إِلاَّ بِإِذْنِ اللهِ وَمَن يُؤْمِن بِاللهِ يَهْدِ قَلْبَهُ وَاللهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ﴾ [التغابن: ١١]، قال علقمة: هو الرجل تصيبه المصيبة فيعلم أنها من عند الله فيرضي ويسلم، وقال ابن عباس: يهدي قلبه لليقين فيعلم أن ما أصابه لم يكن ليخطئه وما أخطأه لم يكن ليصيبه: ﴿الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُم مُّصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا للهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ﴾ [البقرة: ١٥٦].

أي إذا أصابهم بلاء قالوا: إنا ملكه وعبيده يفعل بنا ما يشاء

فنحن مدبرون بأمره وتصريفه، راجعون إليه بالموت فيجازينا، طُفئ مصباح النبي ﷺ فاسترجع، قالت عائشة: إن هذا مصباح، قال: «**كل ما ساء المؤمن فهو مصيبة**» [رواه أبو داود في مراسيله].

يقول الشاعر:

إذا ابتليت فثق بـالله وارض
إن الذي يكشف البلـوى هـو الله

إذا قضي الله فاستسلم لقدرته
ما لأمري حيلـة فيمـا قضـي الله

اليأس يقطع أحيانًا بصاحبه
لا تيأســن فــنعم القــادر الله

قال ابن أبي الدنيا: بلغني عن بعض الحكماء قال: التوكل على ثلاث درجات: أولها: ترك الشكاية، والثانية: الرضا، والثالثة: المحبة بترك الشكاية ودرجة الصبر، والمحبة أن يكون حبه لما يصنع الله به. فالأولى للزاهدين والثانية للصادقين والثالثة للمرسلين.

يقول عمر بن عبد العزيز: أصحبت وما لي سرور إلا في وضع القضاء والقدر.

أنا أحبك يا أبي

«سر النجاح: أن تعرف متي تتكلم ومتي تسكت ومتي تضرب ومتي تتراجع، ولكن أن تعرف قبل كل شيء أن تفكر بعقلك وقلبك معًا»
(ونستون تشرشل)

بينما كان الأب يقوم بتلميع سيارته الجديدة إذا بالابن ذو الأربع سنوات يلتقط حجرًا ويقوم بعمل خدوش على جانب السيارة فغضب الأب وثارت ثائرته وأخذ يضرب الابن ضربات متتالية على يديه وكان وقتها ممسكًا بأحد أدوات صيانة السيارة (مفتاح حديدي) مما أصاب الابن بفقدان لأحد أصابعه، جري به إلى المستشفي مسرعًا وبعد خروج الولد من غرفة العمليات وإفاقته من التخدير ورؤيته لما حدث ليده سأل الأب ببراءة الطفولة: متي سوف ينمو أصبعي؟ كان الأب في غاية الألم فعادا إلى البيت وعندما رأي السيارة أخذ يركلها بيديه ورجليه نادمًا على ما حدث منه تجاه ابنه، وعندما تعب جلس على الأرض بجوارها ونظر إلى الخدوش التي لا تستحق أن يفعله بسببها ما فعله بفلذة كبده، فوجد الابن قد كتب بالحجر على السيارة.

A Love you DAD

أنا أحبك يا أبي.

عندما تغضب:

- استعذ بالله من الشيطان الرجيم.

- غيِّر الحال الذي أنت فيه.

- قم فتوضأ.

- استحضر الأجر العظيم لكظم الغيظ.

- الإكثار من ذكر الله تعالى حتى يطمئن قلبك.

- العمل بوصية النبي ﷺ: «لا تغضب» [رواه البخاري].

- النظر في نتائج الغضب: أمراض، نتائج سيئة، أحوال متغيرة للأسوأ، ندم، ......

- نهاية الغضب القتل.



«لا تعبر عن حبك بطريقة تؤلم وتجرح وتغضب الآخرين منك فتفقدهم إلى الأبد. إياك أن تدع غضبك يسيطر عليك فتؤذي من تحب وتخسره إلى الأبد».

أغرب من الخيال
في فن الاستهبال «الإدارى»

(من ولي من أمر المسلمين شيئًا فولّي رجلاً لمودة أو قرابة بينهما فقد خان الله ورسوله والمسلمين)

«عمر بن الخطاب»

هذا ما تم نشره في جريدة الأهرام المصرية بتاريخ ١٨/ ١٠/ ٢٠٠٨م. الصفحة العشرون:

«مشكلة غريبة حدثت في وزارة الأوقاف خلال الأيام القليلة الماضية برغم أن الحق فيها واضح إلا أن أبسط ما يقال عنها أنها تدخل تحت بند «الاستهبال الإداري المفضوح» أو التعسف في استخدام السلطة للمسئولين في الوزارة الذين يتطلب الأمر فيهم أن يصدقهم الناس في كل ما يقال عنهم على المنابر من الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر ومن البعد عن الظلم الذي حرمه الله تعالى على عباده وعلى نفسه سبحانه، إن ما حدث يصلح قصة لفيلم كوميدي ساخر في زمن عز فيه الضحك على البسطاء، يمكن لأي مؤلف أو مخرج أن يطلبني لأهدي له مجانًا كل المستندات والأوراق والموافقات التي صدرت لصاحبها ثم الأوراق المضادة التي تسلبه حقه وتعطيه

لآخر ليري كيف للأوقاف أن تؤلف قصصًا كوميدية من خلال مسئوليها الموهوبين تصلح للسينما المحلية والعالمية!

القصة وما فيها أن مديرية أوقاف الغربية أعلنت عن حاجة وزارة الأوقاف لترشيح عالم فاضل يصلح «شيخًا» للمسجد الأحمدي بطنطا وكذلك عن حاجتها لوظيفة أئمة لمساجد النذور على مستوي الجمهورية وذلك وفق اشتراطات وقواعد معينة.

- تقدم الشيخ/ ربيع على لاشين لمديرية أوقاف الغربية معربًا عن رغبته في شغل وظيفة «شيخ» للمسجد الأحمدي ولم يتقدم أحد سواه لشغل هذه الوظيفة في الوقت الذي انطبقت عليه كل القواعد والشروط المطلوبة لشغل الوظيفة.

تم اختباره من جديد في القرآن الكريم وعلومه والسنة النبوية وقواعد العمل الإداري وجئ بتقاريره السنوية منذ عام ١٩٨٢م وحتى اليوم فجاءت كما في (الكتالوج)..... ممتاز ومتميز فكان من الطبيعي تكليفه بالندب على هذه الوظيفة على أن يثبت أو يستمر فيها بعد اختباره في الوظيفة بمقرها بالقاهرة من خلال مقابلة شخصية.

- باشر الشيخ عمله- بحسب التكليف الموجودة صورته معنا- وأبلي بلاءً حسنا بشهادة القيادات السياسية والتنفيذية بالمحافظة وقيادات مديرية أوقاف الغربية وحتى مرتادو المسجد وتأكد ذلك خلال شهر رمضان الماضي وقبله وبعده بقليل!

- تم استدعاء الشيخ/ ربيع على لاشين إلى الوزارة بالقاهرة في مقابلة فاصلة بغرض استمراره في الندب شيخًا للمسجد الأحمدي بطنطا حتى نهاية الإعارة التي قررتها الوزارة.. وظل طوال الطريق من طنطا إلى القاهرة يبسمل ويحوقل ويدعو الله تعالى أن يهدي المسئولين عليه وأن يبعد عنه الواسطة والمحسوبية اللعينة التي قد تقلب الأمور إلى النقيض، ولكن يبدو أن السماء لم تستجب لدعائه حيث تمت المقابلة ونجح في الاختبارات ولكن سوء الحظ لازمه! كيف؟!

- انتظر الشيخ خطاب الوزارة أو حتى المديرية ولكن جاءت الأمور بما لم تشته السفن.. تم استبعاده من المشيخة وتكليف آخر أحدث منه تخرجًا ولم يتقدم إلى الاختبار لهذه الوظيفة من الأساس بل تقدم إلى وظيفة أحد الأئمة بالمسجد الأحمدي ولم يباشر عمله كالأول في المسجد وكلف شيخنا/ ربيع لاشين بالعمل في مسجد آخر هو نور الصباح بطنطا.

الشيخ/ ربيع لاشين الذي لا أعرفه ولم ألتق به حتى لحظة قراءة الصفحة اليوم تقارير رؤسائه تقول إنه أقدم المتقدمين لهذه الوظيفة من حيث التخرج وأعلاهم تقديرًا منذ عام ١٩٨٢، كفاءته العلمية عالية، أداؤه متميز، أخلاقه سامية، يؤدي عمله على الوجه الأكمل...

فهل هذه الصفات والتقارير كافيةِ لإعطائه حقوقه دون معاناة أو تقاضٍ أو إرهاق؟!

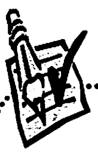
ومتي يحصل الإمام على حقه إذا كان الحال كذلك؟

ولماذا لا تضرب وزارة الأوقاف المثل في السلام الاجتماعي وراحة بال أبنائها بمنحهم حقوقهم حتى يؤدوا عملهم الحساس بحب وضمير بدلاً من أن يقول الخبثاء: إن الواسطة والمحسوبية لعبت دورًا مهمًا في هذه القضية وستظل تلعب نفس الدور في غيرها طالما أنه لا أحد يُحاسب، وطالما أن الوزارة تضع أذنًا من طين والأخرى من عجين تجاه كل ما يقال ويكتب بدلاً من أن يكون مبدؤها الاعتراف بالحق فضيلة».

يقول النبي ﷺ: «من استعمل عاملاً من المسلمين وهو يعلم أن فيهم أولى بذلك منه وأعلم بكتاب الله وسنة نبيه فقد خان الله ورسوله وجميع المسلمين»

[رواه البيهقي].

يقول عمر بن الخطاب: «لو علمت أن أحدًا أقوي على هذا الأمر لكان ضرب العنق أحب إليَّ من هذه الولاية».



ويقول أيضًا:

* «ما كان بحضرتنا باشرناه بأنفسنا وما غاب عنا ولينا فيه أهل القوة والأمانة، فمن يحسن نزده ومن يسيئ نعاقبه».

* «إني لأتحرج أن أستعمل الرجل وأنا أجد أقوي منه».

* «أريد رجلاً إذا كان في القوم وليس أميرهم كان كأنه أميرهم وإذا كان أميرهم كان كأنه رجل منهم».

حينما عزل عمر بن الخطاب شرحبيل بن حسنة وأضاف عمله إلى معاوية قال الوالي المعزول يسأله: أعن سخطة عزلتني يا أمير المؤمنين؟ فقال: لا إنك لَكَمَا أحب ولكن أريد رجلاً أقوي من رجل.

ويقول شيخ الإسلام ابن تيميه رحمه الله: «يجب على ولي الأمر أن يولي على كل عمل من أعمال المسلمين أصلح من يجده لذلك العمل».

مستشفي لنتف ريش المجانين

«نادرًا ما تظهر الحقيقة ما لم يتم السعي وراءها»

[أوليفر ويندل هولمز]

لا، لست بمجنون.

ولكن، وأعتقد، وربما في النهاية، أكيد سأصل إلى حافة الجنون.

ليس هذا بسبب مرض - لا قدر الله حتى الآن - ولكن بسبب ما عرفته ورأيته في هذا المستشفي فهو ليس مستشفي أو مصحة نفسية للعلاج ورعاية المرضى العقليين والنفسيين ولكن إنه مكان مخصص لـ «نتف ريش البني آدميين».

أنشئ المستشفي عام ١٩٠٠م على مساحة كبيرة خارج المحافظة في هذا التوقيت، يتميز بنقاء جوه وبعده عن سحابات الدخان الملوث للهواء، ولكن الآن أصبح وسط المدينة، المستشفي له لوائحه المنظمة لعمله سواء من النواحي الإدارية أو للتعامل مع المرضي الوافدين له من أماكن أخرى أو حتى من وزارة الداخلية، المستشفي به الآن ما يقرب من ٤٠٠٠ مريض وعدد الأسرة به ٣٠٠٠ فقط وبداية نتف الريش كانت كالتالي:

- نشرت الصحف عدة رسائل من القراء يذكر أصحابها عن تلقيهم إخطارات من المستشفي بالوفاة الطبيعية أو هبوط حاد بالدورة الدموية لذويهم رغم أن بعض المتوفين كما ذكر ذوويهم بدت عليهم آثار إصابات وسحجات وكدمات مباشرة في بعض أجزاء الجسم.

- نشرت الصحف عدة صور لبعض مرضى المستشفي وهم في حالة رثة من ناحية الملابس ويبدو عليهم الهزال الشديد، والبعض الآخر خارج المستشفي وذلك بعد طردهم منها نظرًا لامتلاء المستشفي عن آخرها وزيادة الطاقة الفعلية عن المتاحة بصورة مبالغ فيها.

- في أحد الأيام اتصل مسئول الأمن بالمستشفي بالمدير العام ليبلغه بفقدان مفاتيح عنابر المرضى المحتجزين انفراديًا لخطورتهم على سلامة الآخرين، ولم يستطع مسئول الأمن أن يقرر على وجه الدقة هل المفاتيح فقدت أم سرقت، كما أن من هؤلاء المرضى من هو محتجز للكشف عن حالته الصحية ووافد من وزارة الداخلية ومحكوم عليه بالإعدام ولكنه أصيب بلوثة عقلية، وحالة هياج مفاجئة مما استلزم نقله للمستشفى للتأكد من حالته العقلية وهل هو بالفعل مريض أم مدع ليهرب من تطبيق الإعدام عليه.

- هناك بعض الشواهد القوية عن صفقات مريبة تحدث

تحت ستار الليل، ليل الجريمة، مجرمون ارتكبوا جرائم وحكم عليهم بالسجن تحولوا إلى المستشفي وصدرت لهم تقارير تفيد بأنهم مرضي عقليون يستلزم وجودهم بالمستشفى ولكنهم الآن إما طليقي السراح وخارج البلاد بأسماء أخرى أو أنهم يحصلون على إجازة كل يوم يخرجون ثم يعودون في الصباح وكأنه بدون علم الإدارة (والله أعلم).

- الويل كل الويل لمن يعصى كلام المشرفين وإلا جلسات الكهرباء التي يقررها مساعدو التمريض بدون رجوع للطبيب المختص ولعل ما صدر قريبًا في فيلم سينمائي عن جرائم اغتصاب لبعض السيدات ما يظهر الوجه القبيح للمستفيدين من كل شيء في المستشفي وحتى أجساد المرضى الذين أذهب الله عقولهم وتركهم أمانة في أيدي من لا يرحم الناس فينهشوا أجسادهم وأعراضهم وبالطبع هناك تمييز في المعاملة حسب المرضي على أساس الأحوال المالية بالطبع.

- ومع كل هذا هناك أيضًا تدنٍ في مستوي الرعاية الصحية حيث:

* لا يوجد إحصاء دقيق عن عدد المرضي بالمستشفي وعدد توزيعهم على العنابر المختلفة، فالسجلات العامة تشير إلى أرقام معينة وسجلات العنابر تشير إلى أرقام أخرى.

* سجلات المرضي غير منتظمة، فالتقارير التي تشير إلى

مدى تقدم أو انتكاسة الحالات الصحية غير مستوفاة بالإضافة إلى جرعات العلاج أيضًا غير واضحة أو محددة وما يصرف لهم غير موجود أو غير موثق.

* هناك نمطية في نوعية التقارير التي تكتب أو جاهزة على التوقيع مباشرة خاصة ممن يأتون من وزارة الداخلية بل هناك تقارير كتبت تفيد باستقرار حالات مرضية وهي متوفاة منذ أكثر من سنة.

* الأطبـاء وهيئـــة التمريــض لا يلتزمــون بالحضــور والانصراف في المواعيد الرسمية بل يصل بالبعض أن يظل غائبًا عن المستشفي بالأيـام ولكنـه بـالطبع يـأتي يـوم صرف الرواتـب ليأخذ نصيبه من نتف ريش المجانين.

* لا يوجد أحد من هيئة التمريض حاصل على مؤهل متخصص في الطب النفسي ولا كيفية معرفة ردود أفعال المرضي حسب المرض لدرجة أن أحدهم -مريض نفسي- ضرب أحد الممرضين بآلة حادة على رأسه مما أدخله في غيبوبة لأيام حتى شفي منها بفضل الله.

* الحوافز والمكافآت تسير على طريقة قانون إيكا أو بمصطلح أدق «استهبال إداري» حسب مزاج المدير ووصل الأمر بأعضاء التمريض وبعض الأطباء بإجراء اعتصام داخل المستشفي للمطالبة بتحسين الرواتب وإعطائهم بدل مخاطر نظرًا لطبيعة العمل مع المجانين.

* الأوضاع متدهورة بالمستشفي من ناحية المشتريات والمخازن وحتى الاستقبال ويزداد سوءًا مع الوقت ولا تملك إدارة المستشفى أية خطة واقعية مستبصرة بكيفية إصلاح تلك الأوضاع.

باختصار هناك:

تدنٍ في مستوي الخدمة الصحية المقدمة للمرضي.

تدنٍ في مستوى الأداء الإداري.

تدنٍ في مستوى السلوكيات المهنية والأخلاقية للعاملين (أطباء- مساعدي أطباء- إداريين) فساد مهني.

- ليست هناك فترة انحطاط للصدق في العمل فإما أن يكون الشيء صحيحًا وإما خطأ وإما أن يكون أبيض أو أسود. «جون إف. دودج».
- اعمل جاهدًا لكي تبقي مشتعلة في صدرك الشرارة الصغيرة من النار السماوية التي اسمها الضمير «جورج واشنطن».
- يقول النبي ﷺ: «**إن الله يحب إذا عمل أحدكم عمله أن يتقنه**» [رواه ابن حجر العسقلاني في المطالب العالية].
- ويقول ﷺ أيضًا في حديث سؤال جبريل عن الإحسان قال: «**أن تعبد الله كأنك تراه فإن لم تكن تراه فإنه يراك**» [رواه البخاري].

عظماء النكد الثمانية وفنانو حرق الدم

«البر شئ هين: وجه طليق وكلام لين»
ابن عمر بن الخطاب رضي الله عنهما.

ستقابلهم كل يوم.

بمجرد أن تسلم عليهم وفي خلال ثلاثين ثانية فقط ستتعرف عليهم.

لذا يجب عليك إما أن تتجاهلهم أو أن تعرف مسبقًا كيف ستتعامل معهم والأفضل لك التعامل معهم إنهم أشخاص قد يكونون من المقربين إليك: (زوج، زوجة، حماتك، أولاد، في الطريق للعمل، في العمل...).

إنهم ينقسمون إلى شخصيات محددة فقد تجد منهم:

- المتردد الذي يحتاج إليك في اتخاذ القرار (أي قرار خاص به).
- الصامت غير المتجاوب يندر عليه أن يبدي من الأقوال أو التصرفات ما يعبر عما في خاطره.
- الموافق على كل ما تطلبه منه ولا شخصية له.

- المتشائم على طول الخط.
- الخبير في كل شيء والعالم بكل المهن والناس ويشرح لك تفصيلاً ماذا تفعل في كل موقف ومع ذلك عنيد جدًا.
- الفظ، العدواني، الهجومي.
- المتذمر غير الراضي عن أي شيء، كثير الانتقاد لك ولما تقدمه له من خدمات.
- الممل الذي لا يتكلم إلا في: السياسة، كرة القدم، الفن، ..... وفقط أما الآخرون فلا أهمية لهم لديه وعلاوة على ذلك مجادل.

الحل السريع: تجنب أي شخصية منهم.

الحل الوسط: مسايرة الشخصية لوقت ما ثم ستصاب بعدها بحالة من الزهق والقرف ويبدو على وجهك الامتعاض وعدم الرضا ويضيع منك ما بذلته من جهد في التواصل معه.

الحل السليم والنهائى: أن تضع خطة لكل شخصية لتتعامل بها معه بدون جرح أو تجريح أو سوء تواصل بينك وبينه، هي تعتمد على تتبعك لسيرة النبي ﷺ والصبر وعدم اليأس وحسن الخلق.

هذا الأحنف بن قيس يجيب عندما سئل عن الحلم؟ قال:

أن تصبر على ما تكره قليلاً.

وقال الأصمعي، قال محمد بن على لابنه: «يا بني إياك والكسل والضجر فإنهما مفتاح كل شر، إنك إن كسلت لم تؤد حقًا، وإن ضجرت لم تصبر على حق».

- ابدا الخطة بـ:

١- معرفة التركيبة الداخلية للشخصية، قيمه، دوافعه، تميزاته، اتجاهاته، .... وكذلك معرفة المواقف التي يمر بها أو تأثر بها (معوقات، ضغوط، مشكلات....).

٢- ما يظهر لك على السطح هو ما جملته ١٠٪ فقط (هذا هو السلوك الذي تعاني منه) أماما جملته ٩٠٪ وغير معروف لك فهو القيم والمعتقدات التي يعيش بها وتدفع الـ ١٠٪ (السلوك) لتظهر لك ، الـ ١٠٪ هي شخصية الشخص، الـ ٩٠٪ هي أخلاق الشخص، والناجح هو الذي يتعامل بالـ ٩٠٪ وليس الـ ١٠٪، عندها ستبرع في التعامل مع النكديين وهنا ليس علينا إلا الامتثال لقول النبي ﷺ: **«إنما العلم بالتعلم والحلم بالتحلم، ومن يتحر الخير يعطه ومن يَتَوَقَّ الشر يُوقه»** [صحيح الجامع].

٣- ما الذي يرضي هذا الشخص، وتعمل على إرضائه أكثر (ويرضي الخالق سبحانه). وما الذي يغضب هذا الشخص وتعمل على تقليل غضبه (ويرضي الخالق سبحانه).

وما هو الذي يتوقعه منك لتكون جاهزًا له به (هل يحتاج حسن إنصات، امتصاص للغضب، مساعدة على اتخاذ قرار أو صناعته له ليتخذه هو وكأنه قراره هو، ابتسامة صافية، هدية بسيطة رقيقة مناسبة، مقابلة الإساءة بالإحسان، ....).

- يقول النبي ﷺ: **«إنكم لا تسعون الناس بأموالكم ولكن يسعهم منكم بسط الوجه وحسن الخلق»** [رواه البيهقي].

- ويقول: **«الودُّ يتوارث والبغض يتوارث»** [رواه الطبراني].

- وقال بلال بن سعد: «من سبقك إلى الود فقد استرقك بالشكر».

- وسُئل معروف: بم تخرج الدنيا من القلب؟ فقال: بصفاء الود وحسن المعاملة. وللصفاء علامات ثلاث: وفاء بلا خوف وعطاء بلا سؤال ومدح بلا جود. وعلامة الأولياء ثلاثة: همومهم لله وشغلهم فيه وفرارهم إليه.

- وقال الأصمعي: سمعت أعرابيًا يقول: «إذا ثبتت الأصول في القلوب نطقت الألسن بالفروع. والله يعلم أن قلبي له شاكر ولساني له ذاكر وهيهات أن يظهر الود المستقيم في القلب السقيم».

- كن كالصياد:

✍ الصياد عادة يدرس بيئة ومناخ صيده.

- يختار الوقت المناسب للصيد.
- يختار نوع الصيد الذي يريده.
- يختار الطعم المناسب (طعم السمك ديدان تحبها الأسماك وإن كانت الديدان بالنسبة لنا شيء مقزز إلا أننا نستخدمها لنصطاد سمكًا لذيذ الطعم).

أي تعامل مع عظماء النكد وفناني حرق الدم من خلال ما يحبونه هم وليس ما تحبه أنت وإن كان ذلك مؤلمًا ومقززًا.

- البشاشة مصيدة المودة.
- في القسم الأول من الليل راجع أخطاءك وفي القسم الأخير راجع أخطاء سواك إذا ظل لك قسم أخيرًا «شكسبير».
- إن الناس يحبون هؤلاء الذين يتوافقون معهم في صفاتهم «مايكل بروكس».
- إن معظم الناس لا يهتمون بما لديك من معرفة إلى أن يعرفوا قدر ما لديك من اهتمام بهم.

«جون ما كسويل».

- أبدًا لن تدرك كم هو سهل أن تصل إلى الآخرين إلا إذا حاولت ذلك ولكن عليك أن تدخل على كل شخص من الباب المناسب «هنري ورد بيشتر».

أنت الغبى والدليل صالون الحلاق

«الجاهل هو الذي لا يتعلم وليس الجاهل هو الذي لا يقرأ»

[حكمة يابانية]

دخل طفل صغير لمحل الحلاقة فهمس الحلاق للزبون: هذا أغبي طفل بالعالم تفرج وأنا أثبت لك. وضع الحلاق بيده اليمني دولارًا بالثانية ٢٥ سنتًا ونادى على الولد وقال له: ماذا تريد؟!! وفتح يديه الاثنتين فأخذ الولد الـ ٢٥ سنتًا ومشي.

وقال الحلاق للزبون: ألم أقل لك هذا الولد لن يتعلم عمره أبدًا وسيظل هكذا طوال حياته غبيًا خرج الزبون من المحل ووجد الولد يأكل آيس كريم فسأله: يا بني ممكن لي أن أسألك سؤالاً؟ لماذا لما تأخذ الدولار وأخذت الأقل منه، ٢٥ سنتًا فقط.

نظر له الولد وهو يأكل الآيس الكريم ثم تبسم ضاحكًا وقال:

لأنه في اليوم الذي سآخذ فيه الدولار ستنتهي اللعبة.

إلى الذين يستصغرون الطرف الآخر.. اللعبة ما زالت في محل الحلاقة.

إلى الذين يستصغرون أبناءهم ومرؤوسيهم ومديريهم ويقولون لا يفهمون.

عندما تعتقد أن شخص ما غبي فإن الغبي حينها هو أنت.

قال عمر بن الخطاب: «إن أخوف ما أخاف عليكم إعجاب المرء برأيه. ومن قال: أنا عالم فهو جاهل. ومن قال: أنا في الجنة فهو في النار».

قال الخليل بن أحمد: «الرجال أربعة، رجل يدري ولا يدري أنه يدري فذاك غافل فنبهوه. ورجل لا يدري ويدري أنه لا يدري فذاك جاهل فعلِّموه، ورجل يدري أنه يدري فذاك عاقل فاتبعوه، ورجل لا يدري ولا يدري أنه لا يدري فذاك مائق فاحذروه».

- سُئل أفلاطون من شاب جاهل: كيف قدرت على كثرة ما تعلمت؟ قال: لأني أفنيت من الزيت أكثر مما شربت أنت من الشراب، وسأله رجل يومًا: ألم نكن جميعًا في مكتب واحد؟ قال: بلي، قال: فكيف صرتَ تعلو منبر التعليم وحظي من العلم ما تراه؟

قال أفلاطون: ذلك لأن ديناري كان محمولاً إلى الزيات ودينارك كان محمولاً إلى الخمار.

الذكاء هو سرعة الفهم «الفريدوا بيتهيد».

آلو... الشرطة....
لقد قررنا قتل المدير عمدًا

«إليـــك قـــانون الوجـــود مصـــيره الصـــدق والخلـــود، قـــوة المجموعـــة للفرد وقوة الفرد للمجموعة، ومـن التزم بالقانون فسينجح ومن خالفه فسيموت»

[رويارد كبلينج]

آلو... من المتكلم، أرجوك رد عليَّ.

(انقطع الاتصال)

بعد مضي ١٥ دقيقة اتصال آخر إلى الشرطة... من فضلكم شرفونا في .... عمارة........ بحي.........

لقد تخلصنا من مديرنا!

وبعد حضور الشرطة والتحقيقات والقبض على ثلاثة عشر موظفًا هم مجموع الذين اشتركوا في الجريمة (وباعتراف منهم) بدأت تظهر دوافع التخلص من المدير:

كان:

- لا يفوض أي سلطات، دائم التدخل في كل شيء، ويصحح أوضاع كل الأمور ويراجع مراجعة إضافية لأي عمل

ولا يسمح بتطوير وتدريب الموظفين.

- صاحب اجتماعات مثمرة لا تنفض، فإذا ما حادثه أحدنا أن هناك عملاً يجب الانتهاء منه بدلا من الاجتماعات قال وبنبرة تملؤها السخرية: لديكم وقت طويل لماذا تريدون الانصراف عندما يحين موعد انتهاء العمل، هل لأن لديكم زوجات وأولادًا وأنا لا؟!

- مبعوث العناية الإلهية (أو كما يظن هو) لإتمام كل الأعمال ويفتخر بقوله: «لا أدري لو لم أكن موجودًا هنا ماذا كنتم فاعلين؟ ويضحك بسخرية».

- يتبع طريقة «فرق تسد» دائمًا ما كان يحاول (وينجح أحيانا) في خراب قلوب الموظفين على بعضهم البعض ليستفيد من كل واحد على حدة في إتمام المزيد من العمل.

- دائمًا أذنه مفتوحة للقيل والقال والنميمة وكل أخبار ما يدور بين الموظفين وبعضهم (وحتى ما يدور داخل منازلهم).

- لديه جيش من الطابور الخامس ينقلون له أدق تفاصيل الشركة وموظفيها.

- يتوقع منا أن نكون مدمنين، نعم مدمنين للعمل، للعمل وفقط، أما صحتنا، أجسادنا، بيوتنا، لا يهم حتى إن هناك خمس حالات طلاق تمت بين أسر زملائنا والسبب المباشر هو ذلك المدير.

- لا يذكر أحد منا بخير أبدًا ولا يقول كلمة شكر واحدة ولا حتى ابتسامة رضا عن أي مجهود يبذل في العمل.

- يري في كل موظف فينا مشروع موظف فاشل، خائن، لا يحق له الحصول على الراتب.

- يجلس في مكتب على أحسن ما يكون، به تكييف وحمام خاص وركن خاص للجلوس إضافة إلى ثلاجة صغيرة بها ما لذ وطاب وبراد الشاي، .... وبالطبع اللاب توب الشيك على المكتب لزوم الوجاهة والمنظرة، أما نحن فنجلس في مكاتب حارة صيفًا باردة شتاء ومكاتب قديمة قذرة وأجهزة حاسب آلي عتيقة كنا أحيانًا نضربها بالأحذية حتى تعمل وكانت أعطالها أكثر من عملها.

- مكاتبنا مفتوحة يري كل منا الآخر حيث لا حواجز ولا جدران، عكس سيادته تمامًا في جزيرة منعزلة عنا، وكان يكفي أي مشاهد يرى الموقف بين النقيضين ليري بعينيه مشهدين أحدهما فقير بائس والآخر وكأنه من نتاج العولمة: فخامة وشيك ووجاهة.

- لا يحلو له نهر الموظفين أو سبهم في إدراكهم ومستوي ذكائهم إلا أمام ضيوف من داخل أو خارج المؤسسة، وصاحب صوت عال في الإحراج وحرق الدم، وغير مرن تمامًا في أي شيء.

- متأنق في ملبسه إلى حد شديد وينكر على الآخرين منا لو

حدث منه شيء كهذا.

زاد الطين بلة أن حاول كعادته الإيقاع بين أحد الموظفين وزميله ولكنهما فطنا لهذا الأمر ورفضا منه ما كان ينوي القيام به وتكلما معه صراحة في ذلك، فما كان منه بعد أن انكشف أمره وكأنه أُحرج لم يسكت ولكن انهالا عليهما بصفات مخزية مثل: الغباء، الشهادات التي حصلتم عليها لا تصلح إلا لمراسلين ومساعدين، خسارة فيكم ما أنتم فيه من نعمة ومرتب تحصلون عليه، ......

مما دفع الزميلين لأن يدافعا عن أنفسهما بأنهما يستحقان ما هما فيه فعلاً لأنه مديرهما ولو كان مثله في هذه الوظيفة لقدر لهما جهودهما ولكنا اليوم في أحسن حال مما هما فيه بسبب أنه مدير معقد.

- مدير معقد، أنا مدير معقد، أنا معقد (وظل يرددها ما يقرب منه عشر مرات مذهولا).

- نعم أنت معقد، معقد بدرجة كبيرة وتحتاج أن تكون مديرا لمجموعة من المجانين لأنك مثلهم، اتق الله واذهب لطبيب نفساني لعله يجد في عقدك مخرجًا وأظنه سيفشل فعقدك أكبر من أي طبيب.

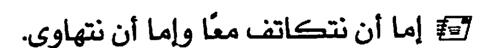
وانفجر الوضع تمامًا، كلمة من هنا وأخرى من هناك وحدث بالطبع تشابك بالأيدي ورفعت الدرجات الوظيفية وأقسم أن يضربهم ليتعلموا الأدب فأقسموا أن يقتلوه اليوم وليس غدًا.

توجه أحدهم إلى التليفون واتصل بالشرطة ثم توجه ليساعد الآخرين في الانتقام، فوجد كل الموظفين الباقين وقد تذكروا عذابات السنين السابقة والمواقف المؤسفة التي طالما استفز فيها مشاعرهم فوقفوا وقفة رجلٍ واحد وتخلصوا منه.

محكمة: (هكذا نادى مساعد القاضي ليتنبه الموجودون من المحامين وأسر القاتلين).

قال القاضي: حكمت المحكمة على المتهمين بقتل السيد/ ..... مدير شركة...... بالسجن ..... سنة.

وختم بقوله: يا له من فريق عمل هائل في القتل فقط، ويا له من مدير ملك زمام الأمور فحولها إلى غابة بدلاً من حديقة غناء، يا رب نسألك حسن الخاتمة.



- إما أن نتكاتف معًا وإما أن نتهاوى.
- فريق العمل لا يعرف كلمة «أنا» (بل فوستر).
- لا تبحث عن الأخطاء، ابحث عن الحلول «هنرى فورد».
- نأتي معًا، نشترك معًا، نعمل معًا، ننتج معًا.
- إننا جميعًا في قارب واحد «بيرنارد إم باروتش».
- كلمة «تواصل» في اللغة الإنجليزية مشتقة من كلمة لاتينية تعني «المشاركة».

عليك بكل هذا تكن أسوأ الناس (٤١ صفة سيئة)

«هنـاك طريقـة واحـدة يمكنـك الفشل بها وتلك هـي الاستسلام»
[برايـن هايس]

١- لا تحترم الناس ولا تحبهم.

٢- لا تصل في الموعد المحدد لعملك.

٣- تعجل دائمًا في كل شيء.

٤- كن روتينيًا مهما علا شأنك وارتفع قدرك.

٥- تعامل مع كل موقف بدون أن يكون معك الصلاحيات الضرورية للتعامل معه.

٦- لا تسجل أى شىء في أوراق (اتفاقات، نتائج اجتماعات، ......) فقط اعتمد على ذاكرتك.

٧- لا عليك من التأمل والتخطيط للمستقبل، عش كما يعيش باقي المخلوقات من الدواب.

٨- إن حدث خطأ ما أسرع بإلقاء اللوم على القدر والناس وكل شيء، المهم لست أنت منهم.

٩- احرص على توسع لا ينفع، واختلق جدوى لأمور لا توجد.

١٠- حابِ في العمل قدر المستطاع.

١١- اخضع وأخضع الغير للابتزاز.

١٢- تردد كما شئت في أي موضوع شئت.

١٣- تصد للمسئولية وأنت غير قادر عليها.

١٤- لا تزل أي عقبة بل زد منها حتى تصبح جبلاً لا يتم حلها.

١٥- استحِ في طلب العلم.

١٦- قم بتعيين الأقزام وحملهم المسئولية على من هم أفضل منهم.

١٧- لا تستح أبدًا من جهلك بل افتخر بأنك جاهل (وستظل جاهلاً) تقود أغبياء.

١٨- اشتر جهاز تسجيل وسجل عليه بصوتك ما تريد إبلاغه للعاملين معك.

١٩- لا تسمع منهم (من حولك: أسرتك، عملك) إلا كلمة: نعم نعم.. بالروح بالدم نفديك.

٢٠- لا تتحمل أي تبعات أو مسئوليات (اهرب بجلدك من كل شيء).

٢١- كن أول وآخر من يتحدث ولا تترك لأحد أي فرصة للحديث.

٢٢- الدنيا سوداء (هذا شعارك الدائم).

٢٣- دعِّم أركانك بحيث إذا غبت يومًا عن مكانك انهار لعدم وجودك.

٢٤- اعتنق دائمًا الأفكار القديمة، أما الجديد فعليك بتدمير من يقوله أو يحاول تطبيقه.

٢٥- لا مبرر لتسهيل الأمور، عليك بالتعقيد.

٢٦- اسع لتثبيت قدمك في الشركة وابدأ كلامك بـ: أنا قررت، من يتفانى في مدحك قم بترقيته، والذي يختلف معك أمسك في زمارة رقبته، إذا قدم لك شخص أفكارًا اسرقها وانسبها لنفسك، عليك أن (تجيب أجل) من معك.

٢٧- أي حل يُعرض عليك تطلع إلى المشكلات الناتجة عنه.

٢٨- إذا واجهت مشكلة لف حولها ولا تواجهها.

٢٩- عش دائمًا في الأوهام وأضغاث الأحلام.

٣٠- ناقش دائمًا بضعف وبلغة فظة.

٣١- كن كثير الوعود ولا تلتزم بها.

٣٢- إذا حدث خطأ منك اعتذر ثم أعد الخطأ مرة أخرى.

٣٣- تحرك بسرعتين فقط: سرعة جنونية كالنمر وسرعة بطيئة جدًا كالسلحفاة.

٣٤- لا تأخذ مكانك في قطار النجاح، مازال الوقت طويلاً طويلاً طويلاً.

٣٥- عليك بالتهور وليس التطور، واليأس وليس الصبر، والعناد وليس الثبات، والتسرع وليس السرعة.

٣٦- ابك على الماضي ولا تسامح أحدًا وسجل بذاكرتك المر فقط.

٣٧- لا تكن نفسك بل عش في جلباب أحد غيرك.

٣٨- الفوضى ستخلق لك النكد والقلق والكراهية، عليك بها.

٣٩- «الإدارة شطارة وفهلوة وضحك على الدقون» [شعار اكتبه خلفك وضعه في برواز].

٤٠- لا فرق بين ذمتك المالية وأموال الشركة التي تعمل بها.

٤١- لا تجهد عقلك في التفكير «دعها تسير كما هى ولا تقلق».

ناتج العشوائيات

ببساطة الناتج لأي مما سبق:

- الموت السريري.
- تدمير القيم.
- حياة عادية.
- فشل محقق.
- وهم زائف.
- قتل معنوي لمن حولك (أسرتك، عملك).

والمطلوب وعلى وجه السرعة:

التغيير

✍ إذا أردت التغيير فغيِّر عقلك أولاً.

✍ والشخص العاجز عن تغيير عقله عاجز عن تغيير أي شيء.

✍ والتغيير الناجح لا يتحقق بقفزات سريعة خاطفة ولكن يأتي من خلال خطوات مدروسة ومحسوبة نحو تميز الأداء وجودة الحياة.

✍ وغيِّر قبل أن تضطر إلى التغيير.

والآن: ستجد نفسك داخل علبة من الصفيح تسقط عليك الأمطار في أدنى بقعة من الأرض داخل عقلك في عشوائيات.

فاحذر واحتذر من العشوائيات.

المحتويات

* * *